Sistemi di comunicazione per imprese di Aastra

Open Interfaces Platform OIP a partire da R8.0
Manuale di sistema

Piattaforme supportate:

Aastra 400

Intelligate®

OpenCom 1000

Il presente documento descrive la piattaforma server Open Interfaces Platforme una parte delle sue applicazioni ed il suo uso con i sistemi di comunicazione Aastra 400, Aastra IntelliGate® e OpenCom.

Esso è indirizzato a progettisti, installatori e gestori di sistemi di comunicazione.

syd-0263_it / 2.1 – OIP R8.0 – © 05.2011

Sommario

1 Informazioni sul prodotto e norme di sicurezza

Il presente documento contiene le informazioni sul prodotto Open Interfaces Platform (OIP) e sulle relative famiglie di prodotti. Contiene inoltre indicazioni sulla sicurezza, sulla protezione dei dati e avvertenze legali. L'ultima parte contiene informazioni sul presente documento.

Leggere attentamente e per intero le informazioni sul prodotto, le norme di sicurezza e le avvertenze legali.

Sommario:

1. 1 Informazioni sul prodotto

Scopo applicativo e funzionamento

Aastra 400, Aastra IntelliGate® e OpenCom 1000 sono soluzioni modulari aperte e complete per la comunicazione aziendale. Le famiglie di prodotti comprendono più server di comunicazione aventi potenza e capacità d'espansione differenti, una vasta gamma di telefoni e un gran numero di espansioni.

Le soluzioni per la comunicazione aziendale sono state progettate in tutte le loro parti per soddisfare le esigenze di comunicazione di aziende e organizzazioni in modo integrato e facile per l'utilizzatore e il manutentore. I singoli prodotti e componenti si adattano l'un l'altro e non devono essere utilizzati per altri scopi, né sostituiti da parti o prodotti di terzi (ad eccezione del collegamento di altre reti autorizzate, applicazioni e telefoni nelle interfacce certificate per tale scopo).

I prodotti descritti nel presente documento ampliano la funzionalità di Aastra 400, Aastra IntelliGate® ed OpenCom 1000 e devono essere utilizzati esclusivamente per tale scopo.

Gruppo utenti

I telefoni, i softphone e le applicazioni PC della soluzione di comunicazione Aastra 400 sono particolarmente facili e intuitivi e possono essere utilizzati da tutti gli utenti finali senza specifiche istruzioni sul prodotto.

Telefoni e applicazioni PC per impieghi professionali come posti operatore su PC o applicazioni per call center richiedono invece una formazione del personale.

Per la progettazione, l'installazione, la configurazione, la messa in funzione e la manutenzione sono necessarie conoscenze specialistiche di informatica e di telefonia. Si consiglia vivamente la regolare frequenza di corsi informativi sui prodotti.

Per configurare e gestire Open Interfaces Platform sono necessarie oltre ad una conoscenza approfondita del prodotto e della telefonia, anche avanzate conoscenze IT. I lavori di installazione e manutenzione devono essere eseguiti esclusivamente da personale specializzato autorizzato.

Informazioni utente

Portale di documentazione:	**www.aastra.com/docfinder**

Aastra 400, Aastra IntelliGate® e OpenCom 1000 vengono forniti con disposizioni riguardanti sicurezza e prodotti, guida rapida e istruzioni per l'uso.

Questi e altri documenti utenti, come ad esempio i manuali di sistema, sono disponibili sul portale di documentazione Aastra sia in forma di documento singolo, sia di documentazione globale da scaricare. Alcuni documenti utenti sono accessibili soltanto attraverso un login partner.

Il rivenditore specializzato ha la responsabilità di tenersi sempre aggiornato sulle funzioni disponibili, l'impiego corretto e l'uso della soluzione di comunicazione utilizzata e di informare e istruire i suoi clienti in merito all'utilizzo del sistema di comunicazione Aastra installato:

- Verificare di essere in possesso di tutti i documenti utente al fine di installare, configurare e mettere in funzione i sistemi di comunicazione Aastra e di usarli in modo efficiente ed affidabile.
- Verificare che le versioni dei documenti utenti corrispondano alla versione software dei prodotti Aastra impiegati e di essere in possesso delle versioni più recenti.
- Leggere sempre i documenti utente prima di installare, configurare e mettere in funzione un server di comunicazione Aastra.
- Accertarsi sempre che tutti gli utenti finali abbiano accesso alle istruzioni per l'uso.

Protezione dei dati

La comunicazione fra il server OIP e i server di comunicazione collegati, nonché fra il server OIP e le applicazioni OIP non è criptata e può essere registrata nella rete IP con i mezzi necessari. Pertanto, per le linee WAN utilizzare preferibilmente proprie linee dedicate oppure criptare i pacchetti IP con un procedimento adeguato, ad es. VPN (Virtual Private Network).

Marchi di fabbrica

Aastra®, Aastra 400, Aastra IntelliGate® e OpenCom 1000 sono marchi di fabbrica registrati di Aastra Technologies Limited.

Microsoft Windows®, Microsoft Exchange® e Microsoft Outlook® sono marchi di fabbrica registrati della Microsoft Corporation.

Tutti gli altri marchi, nomi di prodotto e loghi sono marchi o marchi registrati dei rispettivi proprietari.

Esclusione di responsabilità

Tutte le parti e i componenti della soluzione di comunicazione Aastra 400 vengono prodotti nel rispetto delle norme di qualità ISO 9001. Le documentazioni relative sono state realizzate con la massima cura. Le funzioni dei prodotti Aastra 400sono state verificate e autorizzate mediante numerosi test di conformità. Non è tuttavia possibile escludere completamente ogni tipo di guasto. Il costruttore non risponde di eventuali danni diretti o indiretti dovuti ad un errato utilizzo, ad un uso non regolamentare o a qualsiasi altro comportamento errato. I possibili pericoli sono riferiti nella sezione corrispondente nelle informazioni dell'utente. Si esclude in ogni caso la responsabilità per mancato guadagno.

Utilizz da software di terzi

I prodotti Aastra 400 contengono o si basano in parte su prodotti software di terzi. Le informazioni sulle licenze di questi prodotti di terzi sono riportate nella documentazione utente del rispettivo prodotto Aastra 400.

Informazioni su Aastra

Aastra Technologies Limited è fra i produttori leader nei sistemi di comunicazione nel mondo. L'obiettivo principale nello sviluppo di prodotti e soluzioni è ottimizzare i processi di comunicazione di piccole medie e grandi imprese, riducendone i costi.

Gli aspetti di una moderna comunicazione aziendale come mobilità, dinamicità, sicurezza e disponibilità confluiscono nelle attività di sviluppo insieme alla facilità

d'uso e al design del prodotto. L'offerta comprende l'intera gamma di soluzioni VoIP e SIP, compresi server di comunicazione, gateway, telefoni di sistema e soluzioni software orientate al processo.

Con innovazioni all'avanguardia, Aastra punta quindi sulla convergenza della comunicazione voce e dati delle proprie soluzioni. Rinomati gestori di telefonia e dati per es. in America settentrionale, Europa e Africa, nonché Internet Service Provider e importanti distributori sono già nostri clienti.

Aastra Technologies Limited, (TSX: „AAH") è una società leader nel campo dei sistemi di comunicazione aziendali. La sede centrale di Aastra è a Concord, Ontario, Canada. Aastra sviluppa e commercializza soluzioni di comunicazione innovative per imprese di tutte le dimensioni. Con oltre 50 milioni di collegamenti installati e presenza diretta e indiretta in più di 100 paesi, Aastra è rappresentata in tutto il mondo. La gamma di prodotti comprende call manager multifunzionali per piccole e medie imprese, nonché call manager molto adattabili per grandi aziende. Soluzioni di mobilità integrate, soluzioni per call center e una vasta scelta di telefoni completano la gamma. Concentrandosi principalmente su standard aperti e soluzioni personalizzate, Aastra consente alle aziende una comunicazione e una collaborazione più efficienti.

Per maggiori informazioni visitate il nostro sito.

1. 2 Protezione dei dati

Protezione dei dati utenti

Durante il funzionamento, il sistema di comunicazione rileva e memorizza i dati degli utenti, come ad esempio dati delle chiamate, contatti, messaggi vocali, ecc. Proteggere questi dati da un accesso non autorizzato attraverso una regolamentazione restrittiva degli accessi:

- Impostare la gestione remota SRM (Secure IP Remote Management) oppure creare una rete IP in modo che solo le persone autorizzate abbiano accesso dall'esterno agli indirizzi IP dei prodotti Aastra 400.
- Limitare il numero degli account utente al minimo necessario e assegnare agli account utente soltanto i profili di autorizzazione effettivamente necessari.
- Istruire gli assistenti di sistema in modo che consentano l'accesso alla manutenzione remota del server di comunicazione soltanto per il tempo necessario all'intervento richiesto.
- Istruire gli utenti con diritti d'accesso in modo che modifichino periodicamente le loro password e le conservino in luogo riservato.

Protezione contro l'ascolto e la registrazione

La soluzione di comunicazione Aastra 400 comprende funzioni che consentono l’ascolto o la registrazione di conversazioni senza che i partner della conversazione se ne accorgano. Informare i clienti che queste funzioni possono essere utilizzate soltanto in accordo con le disposizioni nazionali sulla protezione dei dati.

Le conversazioni telefoniche non codificate nella rete IP possono essere registrate e riprodotte con i mezzi necessari:

- Se possibile, utilizzare la trasmissione verbale codificata (Secure VoIP).
- Per i link WAN, su cui vengono trasmesse conversazioni da telefoni IP o SIP, utilizzare preferibilmente linee dedicate del cliente oppure canali di connessione codificati VPN (Virtual Private Network) .

1.3 Norme di sicurezza

Rischi

In caso sussista il rischio che una scorretta procedura causi pericoli per le persone o danni per il prodotto Aastra 400, vengono applicate idonee indicazioni di pericolo. Osservare tali disposizioni e attenersi ad esse con la massima attenzione. Rispettare in particolare anche le indicazioni di pericolo riportate nelle documentazioni utente.

Sicurezza d'uso

I server di comunicazione Aastra 400 funzionano ad tensione di rete di 230 VAC. Le interruzioni di alimentazione comportano un riavviamento dell'intero sistema di comunicazione. Per garantire un'alimentazione regolare senza interruzioni va previsto a monte un sistema UPS. Un server di comunicazione Aastra 470 può inoltre funzionare fino ad una determinata soglia di potenza in ridondanza con un alimentatore ausiliario. Ulteriori informazioni sono riportate nel manuale di sistema del server di comunicazione.

Al primo avvio del server di comunicazione tutti i dati di configurazione vengono resettati. Salvare pertanto regolarmente i dati di configurazione, sia prima che dopo le modifiche.

Istruzioni per l'installazione e l'uso

Prima di iniziare l'installazione del server di comunicazione Aastra 400:

- Controllare la completezza e l'integrità della fornitura. Segnalare immediatamente al fornitore eventuali difetti e non installare o mettere in funzione parti difettose.
- Verificare di avere a disposizione tutti i documenti utenti rilevanti.
- Durante l'installazione seguire le disposizioni di installazione del prodotto Aastra 400 e attenersi assolutamente alle norme di sicurezza in esse contenute.

I lavori di manutenzione, di ampliamento e di riparazione devono essere eseguiti solamente da personale esperto, specializzato ed adeguatamente formato.

1.4 Informazioni relative a questo manuale di sistema

Il presente documento descrive la piattaforma server Open Interfaces Platforme una parte delle sue applicazioni ed il suo uso con i sistemi di comunicazione Aastra 400, Aastra IntelliGate® e OpenCom.

Esso è indirizzato a progettisti, installatori e gestori di sistemi di comunicazione. Per comprendere il contenuto del manuale è indispensabile avere alcune conoscenze di base nel campo della telefonia, in particolare della tecnologia IP e ISDN.

OIPPer la visualizzazione delle immagini è necessario installare il plug-in Adobe® SVG Viewer®.

Leggere attentamente le informazioni dell'utente prima di effettuare modifiche al sistema o di mettere in funzione il sistema.

Denominazione dei documenti

- Numero di documento: syd-0263
- Numero di versione: 2.1
- Valido da: OIP R8.0
- © 05.2011 Aastra Technologies Limited
- Fare clic nel programma di visualizzazione PDF sul collegamento ipertestuale per scaricare l'ultima versione di questo documento: *https://pbxweb.aastra.com/doc_finder/DocFinder/syd-0263_it.pdf?get&DNR=syd-0263*

Segnalazioni

Indicazioni di avvertimento, con pittogrammi specifici, identificano i pericoli per le persone e per le apparecchiature.

Pericolo:
La mancata osservanza di queste indicazioni può mettere a rischio le persone (per scossa elettrica) oppure portare a corti circuiti nelle apparecchiature.

Attenzione:
La mancata osservanza di queste indicazioni può danneggiare il prodotto o una scheda.

Nota:
La mancata osservanza di queste indicazioni può comportare guasti delle apparecchiature o malfunzionamenti, oppure compromettere le prestazioni del sistema.

2 Open Interfaces Platform (OIP)

L’Open Interfaces Platform (OIP) è una componente software che viene collegata ad uno dei server di comunicazione supportati come "Middle-ware" e rende possibile il collegamento di applicazioni e di fonti di dati esterne. Essi vengono collegati direttamente all'interfaccia OIP (CORBA) o al gestore di servizio TAPI OIP.

Sommario:

2. 1 Panoramica

L’Open Interfaces Platform (OIP) è una componente software che viene collegata ad uno dei server di comunicazione supportati come "Middle-ware" e rende possibile il collegamento di applicazioni e di fonti di dati esterne. Essi vengono collegati direttamente all'interfaccia OIP (CORBA) o al gestore di servizio TAPI OIP.

Le applicazioni accedono a molte funzioni potenti del sistema di comunicazione e di OIP stesso.

Fonti di dati esterne, come p.es. elenchi telefonici, possono essere collegate e utilizzate in modo totalmente integrato.

Questi servizi aggiunti ampliano in maniera significativa l'impiego dei server di comunicazione e assicurano un collegamento perfetto per l'utente di applicazioni software e telefoniche. Il produttore dell'applicazione può accedere semplicemente al sistema di comunicazione per mezzo di un'interfaccia strutturata in modo chiaro ed utilizzare contemporaneamente le funzionalità integrate di OIP.

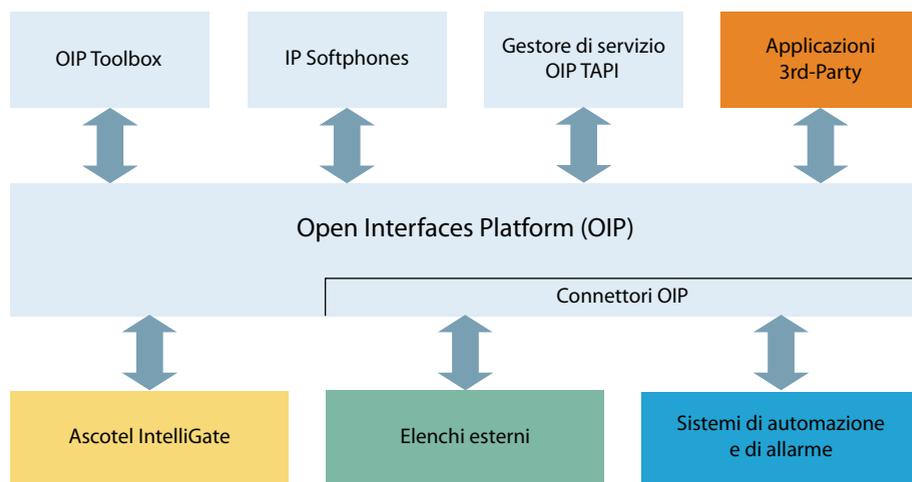



Fig. 1 OIP come middleware fra sistema di comunicazione, fonti dati esterne e applicazioni

Funzioni

Con OIP vengono messe a disposizione delle applicazioni numerose altre funzioni oltre alle funzioni di telefonia. L'utilizzo e l'amministrazione dell'OIP e delle relative applicazioni è semplice e comodo grazie al toolbox OIP.

Applicazioni OIP

Le applicazioni OIP sono applicazioni specifiche come per esempio applicazioni softphone basate su server OIP. Toolbox OIP è un insieme di applicazioni OIP integrate (applicazioni Toolbox).

I softphone OfficeSuite e Office 1560/1560IP sono applicazioni OIP che ampliano notevolmente lo spettro di funzioni dei terminali accoppiati. La versione IP di Office 1560IP è un telefono su PC a tutti gli effetti senza accoppiamento ad un terminale. Gli strumenti mediali sono quindi installati sul PC.

Office 1560/1560IP è disponibile solo per sistemi Aastra 400 e Aastra IntelliGate®.

Servizi OIP

I servizi OIP sono i componenti centrali dell'Open Interfaces Platform (OIP) e sono responsabili del controllo del sistema. Questi offrono le corrispondenti funzioni di interfaccia tramite le quali viene controllato il sistema (ad.es Call Control oppure configurazione).

OIP come server per la telefonia

OIP può essere utilizzata come server di telefonia allo scopo di rendere disponibili le funzionalità CTI ai client di telefonia. L'uso del server di telefonia Microsoft non è più necessario. Oltra a ciò, essa offre una maggiore sicurezza grazie all'assegnazione di diversi diritti utente.

OIP su più server di comunicazione

Un server OIP può essere utilizzato anche in un Aastra Intelligent Net . A tale scopo viene collegato con il master. È inoltre possibile collegare ad un server OIP anche più server di comunicazione. Ciò consente ad es. il rilevamento dei dati di traffico in tutta la rete su tutti i sistemi e la visualizzazione degli addebiti nei telefoni di sistema oppure la visualizzazione dello stato nel campo di visualizzazione della presenza di un posto operatore su PC relativo a tutti gli utenti.

Collegamento di fonti di dati esterne

OIP supporta il collegamento di elenchi esterni ed è possibile costruire sistemi flessibili di allarme e di segnalazione.

2. 2 Applicazioni

I sistemi per lo sviluppo efficace della comunicazione sono un fattore chiave per il successo di un'azienda. Collegando le applicazioni ai server di comunicazione Aastra è possibile incrementare ulteriormente la produttività di un'azienda. Conformemente alle esigenze del cliente, con Aastra 400, Aastra IntelliGate® e OpenCom vengono offerte svariate applicazioni che supportano in modo ottimale i processi di comunicazione nell'azienda.

Sommario:

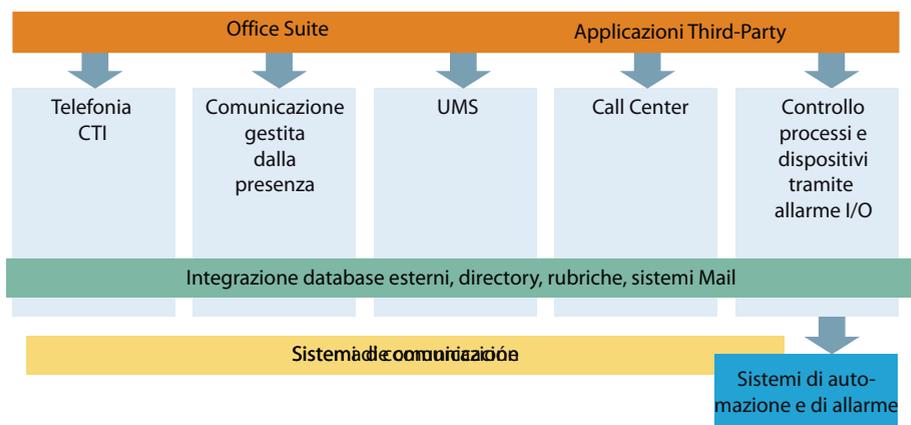
- Telefonia – pagina 14
- Comunicazione controllata dalla presenza – pagina 14
- Call center OIP – pagina 14
- Segnalazioni di allarme, apparecchi e controlli di processo con il servizio-I/O – pagina 15
- Integrazione con banche dati dei contatti ed elenchi – pagina 15
- Configurazione – pagina 16
- Free Seating – pagina 16

[1] In preparazione

Fig. 2 Schema del collegamento di applicazioni

2. 2. 1 Telefonia

Lo sviluppo congiunto delle comunicazioni vocali con i sistemi IT ha consentito di espandere la telefonia con numerose funzioni utili, quali ad es. la selezione per nome, la visualizzazione del nome del chiamante, la visualizzazione degli appuntamenti di Outlook sul telefono di sistema e quant'altro.

2. 2. 2 Comunicazione controllata dalla presenza

Raggiungibilità su misura dei collaboratori, ovunque e in qualsiasi situazione essi siano: Con i profili di presenza è possibile controllare individualmente per ogni utente e in funzione delle sue esigenze personali, la deviazione di chiamate e Voice Mail e la relativa notifica. OIP rileva lo stato attuale direttamente da Microsoft Outlook, dal proprio calendario OIP o attraverso l'interazione diretta dell'utente.

2. 2. 3 Call center OIP

Il potente call center OIP offre tutte le funzioni importanti ad es. algoritmi di routing flessibili (ciclico, lineare, tempo libero più lungo, basato su CLIP, ultimo agente), gruppi di agenti esperti, nonché analisi dei dati del call center (online e offline) con elaborazione grafica. In caso di interruzione della rete, con il routing di emergenza viene garantita una disponibilità massima del sistema.

La funzionalità degli agenti è disponibile su tutti telefoni di sistema, compresi i softphone e il toolbox. Questo vale anche per postazioni di lavoro da casa e anche per tutti gli utenti su tutti i nodi in un Aastra Intelligent Net. Inoltre, è possibile attivare la funzione utente One Number anche per agenti, rendendo possibile ai collaboratori del call center la massima mobilità nell'azienda.

Grazie alla Toolbox , il Call Center è facile da amministrare e da configurare. Diverse funzioni di monitoraggio e il controllo dei gruppi di lavoro sono attivabili con l'interfaccia di amministrazione, senza troppe difficoltà.

2. 2. 4 Segnalazioni di allarme, apparecchi e controlli di processo con il servizio-I/O

I dispositivi di segnalazione di allarme e i dispositivi automatici domestici (ad.es. KNX) possono essere controllati semplicemente collegandosi al sistema di comunicazione, cosa che consente lo scambio di informazioni fra i sistemi. In questo modo l'utente può utilizzare il telefono di sistema per il servizio vocale e il controllo di sistemi esterni.

Il servizio I/O offre un ampio spettro di caratteristiche, che consentono impieghi molto flessibili e applicazioni diversificate. Di seguito sono indicati alcuni esempi:

- Dispositivo di segnalazione allarmi per il personale di assistenza
- Monitoraggio dei processi produttivi
- Inoltro di messaggi come e-mail
- Collegamento al dispositivo automatico domestico (KNX)

Con l'ausilio dell'interfaccia grafica (struttura ad albero) è possibile associare reciprocamente gli eventi e le relative azioni in modo semplice.

2. 2. 5 Integrazione con banche dati dei contatti ed elenchi

Grazie al collegamento della telefonia ai sistemi IT, la comunicazione all'interno dell'azienda diviene sempre più efficace. Gli elenchi già presenti, le banche dati e le rubriche possono essere utilizzati per la selezione per nome o l'identificazione di chiamate entranti (visualizzazione del nome invece del solo numero) su tutte le unità terminali di sistema. Le registrazioni di calendario in Microsoft Outlook vengono notificate come promemoria sui telefoni di sistema. Ciò è particolarmente utile con i telefoni cordless DECT, poiché è possibile visualizzare gli appuntamenti anche in caso di temporanea assenza.

L'integrazione è possibile con numerose banche dati standard, ad es. Microsoft Exchange, Microsoft Outlook, Microsoft Active Directory, rubriche del server di comunicazione, elenchi LDAP e ODBC e rubriche elettroniche.

2. 2. 6 Free Seating

Con Aastra 400 Open Interfaces Platform supporta la funzionalità Free Seating. Se un utente di telefonia si registra al terminale free seating, può registrasi al relativo PC per workstation con il proprio nome utente e in tal modo disporrà dei suoi dati personali.

2. 3 PUM - Personal User Mobility

Grazie alla workstation PUM (solo Aastra IntelliGate® e OpenCom 1000), l'utente di telefonia non è più associato in modo permanente alla sua workstation ed è supportato nella scelta della postazione di lavoro libera. In particolare, gli agenti di un Call Center utilizzano un telefono qualunque a seconda della postazione di lavoro libera. Ciononostante, i dati relativi alle comunicazioni devono poter essere assegnati ad un collaboratore (numero di chiamata interno, nome, rubrica privata, numero DDI, analisi statica della chiamata dell'agente).

Questa funzione è disponibile su tutti i telefoni di sistema in collaborazione con un server OIP. L'utente può registrarsi al telefono tramite un tasto configurabile e il sistema lo identifica di conseguenza.

2. 4 Configurazione

Il Toolbox OIP basato su web contiene più applicazioni di configurazione. Per facilitare all'amministratore di sistema il lavoro e la trasparenza, molte funzioni OIP possono inoltre essere controllate e testate direttamente dalle diverse applicazioni toolbox. Questo facilita anche la ricerca errori in caso di collegamento di applicazioni OIP e applicazioni di terzi. Esso contiene le seguenti applicazioni:

- Gestore di chiamate per il controllo del telefono di sistema (CTI)
- Facile configurazione di tutti i telefoni di sistema
- Indicazione di presenza degli utenti OIP desiderati
- Applicazione per l'invio e la ricezione di messaggi
- Calendario, che viene sincronizzato automaticamente con Microsoft Outlook

- Funzioni call center ed applicazioni di configurazione e statistiche per la gestione dei call center OIP.
- Visualizzazione degli elenchi di tutte le banche dati collegate.
- Applicazioni per l'amministrazione del sistema (configurazione, gestione utenti, licenze, profili di presenza, messaggi di evento, visualizzazione del routing PBX-IP)
- Gestore I/O grafico per la configurazione universale del servizio I/O.

2. 5 Funzioni

Prospetto delle funzioni OIP disponibili

Sommario:

- Funzioni di telefonia/CTI – pagina 17
- Profili di presenza – pagina 18
- OIP Call center e gruppi di lavoro – pagina 19
- OIP Collegamento di server e server di comunicazione – pagina 20
- Notifica – pagina 21
- Applicazioni OIP e configurazione OIP – pagina 22
- Documentazione del traffico – pagina 22
- Elenchi e database – pagina 23
- Gestore di servizio TAPI OIP (CTI) – pagina 24
- Sistema di automazione e di allarme – pagina 24
- Interfacce per applicazioni di terzi – pagina 25

Tab. 1 Funzioni di telefonia/CTI

Funzioni	Aastra 400 e Aastra IntelliGate®	OpenCom 1000	OfficeSuite[1)]	Licenza[2)]
Funzioni di telefonia/CTI per telefoni di sistema:				
• Selezione uscente	X	X	X	CTI Third Party Basic
• Avviso di chiamata	X	X	X	CTI Third Party Standard
• Rifiuto di una chiamata durante la fase di chiamata	X		X	CTI Third Party Standard
• Risposta alla chiamata	X	X	X	CTI Third Party Basic

Funzioni (Continued)	**Aastra 400 e Aastra IntelliGate®**	**OpenCom 1000**	**OfficeSuite[1)]**	**Licenza[2)]**
• Termine della chiamata	X	X	X	CTI Third Party Basic
• Risposta per assente	X	X	X	CTI Third Party Basic
• Trasferimento di chiamata durante la fase di chiamata (Call Deflection)	X	X	X	CTI Third Party Standard
• Identificazione del chiamante (CLIP)	X	X	X	CTI Third Party Basic
• Deviazione di chiamata: Sempre (CFU)/Su mancata risposta (CFNR)/Se occupato (CFB), Non disturbare	X	X	X	CTI Third Party Standard
• Modo Trasparente (DTMF)	X	X	X	CTI Third Party Basic
• Informazione sugli addebiti	X	X	X	CTI Third Party Basic
• Trasferimento diretto della chiamata	X	X	X	CTI Third Party Standard
• Trasferimento della conversazione	X	X	X	CTI Third Party Standard
• Attesa	X	X	X	CTI Third Party Standard
• Conferenza	X	X	X	CTI Third Party Standard
• Commutazione	X	X	X	CTI Third Party Standard
• Messaggio di utente occupato	X	X	X	CTI Third Party Standard
• Parcheggio	X	X	X	CTI Third Party Standard
• Call back	X		X	CTI Third Party Standard
• Annuncio a utenti	X			CTI Third Party Standard
• Funzioni definite dall'utente (macro/comandi funzione)	X	X	X	CTI Third Party Standard
Funzioni di telefonia/CTI per telefoni analogici:				
• Selezione uscente		X		CTI Third Party Basic

1) Nella licenza OfficeSuite sono contenute tutte le caratteristiche e le funzioni della licenza CTI Basic e della licenza CTI Standard.

2) Per maggiori dettagli sulle licenze, vedi "Assegnazione delle licenze e limiti del sistema", pagina 362

Tab. 2 Profili di presenza

Funzioni	**Aastra 400 e Aastra IntelliGate®**	**OpenCom 1000**	**OfficeSuite[1)]**	**Licenza[2)]**
Profili di presenza:				
• Creazione di più profili di presenza	X		X	Profiles
• Impostazione dello stato di presenza	X		X	Profiles

Funzioni (Continued)	**Aastra 400 e Aastra IntelliGate®**	**OpenCom 1000**	**OfficeSuite[1)]**	**Licenza[2)]**
• Destinazioni (CFx) per chiamate interne			X	Profiles
• Destinazioni (CFx) per chiamate esterne			X	Profiles
• Deviazioni CFU (unconditional)	X[3)]		X	Profiles
• Deviazioni CFB (su occupato)	X[3)]		X	Profiles
• Deviazioni CFNR (su mancata risposta)	X[3)]		X	Profiles
• Profili di funzioni[4)]	X		X	Profiles
• Profili Voice Mail	X		X	Profiles
• Profili di notifica	X		X	Profiles
• Profili di visualizzazione	X		X	Profiles
• Profili audio	X		X	Profiles
• Controllo tramite calendario OIP o calendario esterno (p.es. Microsoft Exchange)	X		X	Exchange/Profiles

[1)] Nella licenza OfficeSuite sono contenute tutte le caratteristiche e le funzioni della licenza CTI Basic e della licenza CTI Standard.

[2)] Per maggiori dettagli sulle licenze, vedi "Assegnazione delle licenze e limiti del sistema", pagina 362

[3)] È possibile solo un tipo CFx nello stesso momento

[4)] Le funzioni disponibili dipendono dal server di comunicazione utilizzato.

Tab. 3 OIP Call center e gruppi di lavoro

Funzioni	**Aastra 400 e Aastra IntelliGate®**	**OpenCom 1000**	**OfficeSuite[1)]**	**Licenza[2)]**
OIP Call center:				
• Controllo agenti (Registrazione/annullamento registrazione, pausa, postelaborazione)	X	X		Agent
• Instradamento delle chiamate (ciclico, lineare, ciclico PBX, servizio, CLIP, ultimo agente)	X	X		OIP Call Centre / Groups
• Statistica del Call Center online e offline (esportazione in Microsoft Excel), con visualizzazione grafica	X	X		OIP Call Centre / Groups
• Instradamento di emergenza	X			OIP Call Centre / Groups

Funzioni (Continued)	**Aastra 400 e Aastra IntelliGate®**	**OpenCom 1000**	**OfficeSuite[1)]**	**Licenza[2)]**
• Ore di apertura	X	X		OIP Call Centre / Groups
• Registrazione/annullamento registrazione, pausa, postela-borazione	X			Agent
• Ticket di chiamata	X			OIP Call Centre / Groups

[1)] Nella licenza OfficeSuite sono contenute tutte le caratteristiche e le funzioni della licenza CTI Basic e della licenza CTI Standard.

[2)] Per maggiori dettagli sulle licenze, vedi "Assegnazione delle licenze e limiti del sistema", pagina 362

Tab. 4 OIP Collegamento di server e server di comunicazione

Funzioni	**Aastra 400 e Aastra IntelliGate®**	**OpenCom 1000**	**OfficeSuite[1)]**	**Licenza[2)]**
OIP server:				
• Configurazione di telefoni di sistema	X		X	CTI Third Party Basic
• Liste chiamate (notifica e-mail in caso di chiamate senza risposta)	X	X	X	CTI Third Party Basic
• PUM - Personal User Mobility (Ripartizione della workstation di più utenti)	X			CTI Third Party Basic
• Sincronizzazione di ora con il server di comunicazione.	X			CTI Third Party Basic
Indicazione di presenza:				
• Indicazione di presenza per tutti gli utenti OIP	X	X	X	CTI Third Party Basic / Office-Suite
• Messaggio di assenza in caso di chiamante con telefono di sistema	X	X		Exchange
Gestione utenti:				
• Gestione utente (licenze, diritti di accesso)	X	X		CTI Third Party Basic
• Gestione gruppi utente	X	X		CTI Third Party Basic
Collegamento del server di comunicazione:				
• Collegamento a sistemi singoli	X	X		PBX Connections for <pbx type> / PBX Connections CTI for <pbx type>
• Collegamento a sistemi collegati in rete QSIG	X	X		
• Collegamento a AIN	X			

[1] Nella licenza OfficeSuite sono contenute tutte le caratteristiche e le funzioni della licenza CTI Basic e della licenza CTI Standard.

[2] Per maggiori dettagli sulle licenze, vedi "Assegnazione delle licenze e limiti del sistema", pagina 362

Tab. 5 Notifica

Funzioni	Aastra 400 e Aastra IntelliGate®	OpenCom 1000	OfficeSuite[1]	Licenza[2]
Notifica dei seguenti eventi:				
• Chiamate con risposta e senza risposta	X		X	CTI Third Party Basic / Office-Suite
• Messaggi Voice Mail dal sistema Voice Mail standard	X		X	CTI Third Party Basic / Office-Suite
• Messaggi di testo ricevuti	X		X	Profiles
• Messagi E-Mail ricevuti	X		X	Exchange
• Eventi di calendario	X		X	Exchange
• Eventi I/O:	X		X	Profiles
Notifica alle seguenti destinazioni:				
• Visualizzazione su un telefono (ATAS)	X		X	CTI Third Party Basic / Office-Suite
• Messaggio di testo	X		X	CTI Third Party Basic / Office-Suite
• Messagio E-Mail	X		X	CTI Third Party Standard
• Messaggio e-mail con messaggio Voice Mail allegato del sistema Voice Mail standard (wav o mp3)	X		X	CTI Third Party Standard
• Attivazione di un evento I/O	X		X	Profiles
Notifica: Altre caratteristiche:				
• Assegnazione di regole di filtro	X		X	Profiles

[1] Nella licenza OfficeSuite sono contenute tutte le caratteristiche e le funzioni della licenza CTI Basic e della licenza CTI Standard.

[2] Per maggiori dettagli sulle licenze, vedi "Assegnazione delle licenze e limiti del sistema", pagina 362

Tab. 6 Applicazioni OIP e configurazione OIP

Funzioni	Aastra 400 e Aastra IntelliGate®	OpenCom 1000	OfficeSuite[1]	Licenza[2]
Applicazioni OIP:				
• OfficeSuite: Applicazione per il comando e la configurazione di PC per hardphone collegati al sistema	X			OfficeSuite
• Office 1560/1560IP: Posto operatore su PC e softphone	X			Office 1560 / Office 1560IP
• Telefonia, CTI, applicazioni per l'organizzazione di workstation e groupware del Toolbox	X	X		CTI Third Party Basic oppure CTI Third Party Standard
Configurazione OIP:				
• Applicazioni per la configurazione del Toolbox	X	X		Nessuna licenza disponibile

[1] Nella licenza OfficeSuite sono contenute tutte le caratteristiche e le funzioni della licenza CTI Basic e della licenza CTI Standard.

[2] Per maggiori dettagli sulle licenze, vedi "Assegnazione delle licenze e limiti del sistema", pagina 362

Tab. 7 Documentazione del traffico

Funzioni	Aastra 400 e Aastra IntelliGate®	OpenCom 1000	OfficeSuite[1]	Licenza[2]
In uscita (OCL)	X	X		CTI Basic
In entrata (ICL)	X			CTI Basic
Conteggio degli Addebiti individuali (IGZ)	X			CTI Basic
Centri di costo	X			CTI Basic
Contatore interfaccia urbana	X			CTI Basic
Costi di chiamata su telefoni di sistema (server di comunicazione a livello di rete)	X			CTI Basic
Analisi dei dati di chiamata	X	X		CTI Basic
Esportazione dati (in formato csv)	X	X		CTI Basic

[1] Nella licenza OfficeSuite sono contenute tutte le caratteristiche e le funzioni della licenza CTI Basic e della licenza CTI Standard.

[2] Per maggiori dettagli sulle licenze, vedi "Assegnazione delle licenze e limiti del sistema", pagina 362

Tab. 8 Elenchi e database

Funzioni	Aastra 400 e Aastra IntelliGate®	OpenCom 1000	OfficeSuite[1]	Licenza[2]
Collegamento e accesso:				
• Collegamento di elenchi Intelligate®	X		X	CTI Third Party Basic
• Collegamento di elenchi OpenCom		X		CTI Third Party Basic
• Collegamento locale Microsoft Outlook			X	Outlook
• Collegamento di Microsoft Exchange	X	X		Exchange
• Collegamento di elenchi LDAP	X	X		Phonebook Connector
• Collegamento di elenchi ODBC	X	X		Phonebook Connector
• Accesso all'elenco telefonico esterno *Twixtel* (CH)	X	X		Phonebook Connector
• Accesso all'elenco telefonico esterno *Das Telefonbuch* (DE)	X	X		Phonebook Connector
• Accesso all'elenco indirizzi globale di Active Directory	X	X		Phonebook Connector
• Importazione/esportazione di altri elenchi	X	X	X	CTI Third Party Basic
Funzioni elenco:				
• Ricerca negli elenchi per nome	X	X		Phonebook Connector / Exchange
• Ricerca negli elenchi per nome Quickdial	X			Phonebook Connector / Exchange
• Visualizzazione del nome	X	X	X	Phonebook Connector / Exchange
• Sincronizzazione elenchi del server di comunicazione – elenchi Microsoft Exchange	X	X	X	Exchange
Collegamento Microsoft Exchange:				
• Integrazione dei contatti privati	X	X		Exchange
• Integrazione delle cartelle pubbliche di contatti	X	X		Exchange
• Integrazione del calendario privato	X			Exchange
• Integrazione di e-mail	X			Exchange

[1] Nella licenza OfficeSuite sono contenute tutte le caratteristiche e le funzioni della licenza CTI Basic e della licenza CTI Standard.

[2] Per maggiori dettagli sulle licenze, vedi "Assegnazione delle licenze e limiti del sistema", pagina 362

Tab. 9 Gestore di servizio TAPI OIP (CTI)

Funzioni	Aastra 400 e Aastra IntelliGate®	OpenCom 1000	OfficeSuite[1]	Licenza[2]
Microsoft TAPI 2.1	X	X		CTI Third Party Basic oppure CTI Third Party Standard
Funzioni di telefonia	X	X		CTI Third Party Basic oppure CTI Third Party Standard
Funzioni di Call Center	X	X		OIP Call Centre / Groups / Agent / CTI Third Party Standard
Funzioni dei selettori di linea (vedi Tab. 11, pagina 25)	X	X		CTI Third Party Standard
Funzioni di telefonia (vedi Tab. 11, pagina 25)	X	X		CTI Third Party Standard

[1] Nella licenza OfficeSuite sono contenute tutte le caratteristiche e le funzioni della licenza CTI Basic e della licenza CTI Standard.

[2] Per maggiori dettagli sulle licenze, vedi "Assegnazione delle licenze e limiti del sistema", pagina 362

Tab. 10 Sistema di automazione e di allarme

Funzioni	Aastra 400 e Aastra IntelliGate®	OpenCom 1000	Licenza[1]
Gateway ATAS con funzioni avanzate	X	X	ATAS Interface[2] / CTI Third Party Basic
Localizzazione DECT	X	X[3]	ATASpro Interface[2]
Elaborazione e inoltro degli allarmi PBX (ad es. come e-mail)	X		ATAS Interface[2]
Interfaccia allarmi bidirezionale (da telefono a esterno, da esterno a telefono)	X		ATAS Interface[2]
Interfaccia KNX (European Installation Bus)	X	X	ATAS Interface[2]
Sistema I/O con funzioni di sistema avanzate per specifiche esigenze del cliente	X	X	ATAS Interface[2]

[1] Per maggiori dettagli sulle licenze, vedi "Assegnazione delle licenze e limiti del sistema", pagina 362

[2] Queste licenze OIP devono essere acquistate solo per OpenCom 1000. Per Aastra IntelliGate® acquistare le licenze ATAS Interface e ATASpro Interface lato server di comunicazione. OIP acquisisce le licenze dal server di comunicazione.

[3] Con una sola base radio

Tab. 11 Selettori di linea, posti operatore su PC e telefoni

Funzioni	Aastra 400 e Aastra IntelliGate®	OpenCom 1000	Licenza[1)]
Selettori di linea:			
• Selezione uscente a partire dai tasti di linea	X	X	CTI Third Party Standard
• Risposta alle chiamate sui tasti di linea	X	X	CTI Third Party Standard
Posti operatore su PC e telefoni			
• Selezione uscente a partire dai tasti di linea	X	X	CTI Third Party Standard
• Risposta alle chiamate in arrivo da coda di attesa	X	X	CTI Third Party Standard
• Parcheggio di chiamate in coda di attesa	X	X	CTI Third Party Standard
• Login, Logout, Wrap-Up, Pausa	X	X	Agent
• Gruppi di posto operatore	X	X	OIP Call Centre / Groups

[1)] Per maggiori dettagli sulle licenze, vedi "Assegnazione delle licenze e limiti del sistema", pagina 362

Tab. 12 Interfacce per applicazioni di terzi

Funzioni	Aastra 400 e Aastra IntelliGate®	OpenCom 1000
Interfaccia aperta (CORBA) per sviluppatori di applicazioni	X	X

2. 6 Interfaccia per il collegamento di applicazioni di terzi

Oltre ai prodotti specifici di Aastra, è possibile collegare altre applicazioni di terzi tramite Open Interfaces Platform (OIP) al sistema di comunicazione. La potenza di questa interfaccia aperta OIP consente una profonda integrazione delle applicazioni con la telefonia. In questo modo l'utente può trarre vantaggio da un sistema totale convergente (sistema di telefonia ed IT), per esempio:

- complessi Call Center
- First e Third-Party-CTI
- Sistemi Unified Messaging
- IVR / Posto Operatore Automatico

- Sistemi di riconoscimento della lingua
- Server fax
- Integrazione CRM
- Sistemi di segnalazione di allarmi

Le applicazioni possono essere collegate tramite interfaccia TAPI o l'interfaccia aperta OIP (CORBA). Pertanto, tutte le applicazioni, sia proprie che di terzi possono essere inserite e utilizzate in un Aastra Intelligent Net a livello di rete in modo illimitato.

Programma Partner e certificazione

Per poter offrire al cliente una soluzione affidabile completa, è necessario certificare le applicazioni di terzi nel sistema di comunicazione. A tale scopo, nel programma Partner è definita la procedura da seguire per il test fino alla certificazione. Il partner dell'applicazione viene supportato da Aastra per una certificazione con servizi corrispondenti:

- Utilizzo dell'infrastruttura di test nel laboratorio Aastra
- Supporto tecnico (hotline, e-mail, supporto nel campo)
- Informazioni dettagliate sulle interfacce e le funzioni
- Accesso alla rete Extranet Partner
- Documento in caso di certificazione ottenuta

È possibile ottenere ulteriori informazioni relative al programma Partner presso Aastra Telecom Schweiz AG di Solothurn (Svizzera).

3 Server OIP

OIP ha una struttura Server/Client: Le applicazioni OIP accedono come Client al server OIP. Questo comunica con i server di comunicazione collegati, gestisce tutte le informazioni necessarie per le applicazioni OIP e controlla tutti i processi temporali.

Sommario:

3. 1 Installazione

Sommario:

3. 1. 1 Ambito di installazione

Al momento dell'installazione del server OIP vengono installati i seguenti componenti software:

- Server OIP, costituito dai componenti d'installazione Tab. 13, pagina 28 elencati inOIP
- Java Runtime Environment (JRE)
- Server di database MySQL
- Web Server Tomcat

Tab. 13 Componenti di installazione OIP

OIPComponenti di installazione	Descrizione
Sincronizzazione elenchi OIP e PBX	OIP sincronizza gli elenchi OIP con gli elenchi di tutti i server di comunicazione collegati.
OIP Name Server (selezione per nome)	Con OIP Name Server i telefoni di sistema possono accedere agli elenchi collegati al server OIP.
Collegamento a un Microsoft Exchange Server	OIP supporta il collegamento di un server Microsoft Exchange per la sincronizzazione degli elenchi (cartelle contatti pubblici e rubriche personali Outlook), per l'accesso ai calendari degli utenti e alle loro caselle e-mail. A seconda della versione del server Microsoft Exchange deve essere installato il driver OIP Exchange corrispondente.
Collegamento di elenchi telefonici esterni	OIP supporta il collegamento di elenchi telefonici esterni. Il driver per elenchi telefonici OIP corrispondente deve essere installato sul server degli elenchi telefonici.
Rilevamento allarme	Gli allarmi del server di comunicazione vengono memorizzati nel database OIP.
Documentazione del traffico	I dati di collegamento del server di comunicazione vengono memorizzati nel database OIP.
Display Server (ATAS over OIP)	Il Display Server è necessario per comandare i display dei telefoni di sistema (p.es. promemoria del calendario, notizie RSS) e per la funzionalità di allarme e messaggistica.
Collegamento alla Active Directory	OIP supporta il collegamento di Active Directory.
Collegamento di elenchi LDAP	OIP supporta il collegamento di elenchi LDAP.
Collegamento ad un Mail Server SMTP	Collegamento di un server e-mail esterno SMTP per l'invio di e-mail.
Gestore di test OIP	Con il Gestore di test OIP è possibile creare degli script che servono a testare la funzionalità del server OIP.
Collegamento di sistemi KNX	Collegamento di sistemi KNX per l'automazione degli edifici.

Java Runtime Environment (JRE)

È possibile installare ed eseguire più versioni di Java virtual machine su un solo PC. Ciò consente di garantire che al momento dell'installazione di OIP i programmi già installati funzionino stabilmente come prima. Se sul PC è già installata una Java virtual machine, essa viene verificata per controllare se sia adatta al funzionamento di OIP. Se non lo è, la versione fornita in dotazione viene anch'essa installata.

Se il JRE precedente non è più necessario, lo si dovrà disinstallare prima di installare la nuova versione. La disinstallazione in un secondo momento potrebbe danneggiare l’installazione del nuovo JRE.

Server di database MySQL

Il server di database MySQL è necessario per il database OIP. L'installazione del server di database MySQL è effettuata sulla porta 3308 in luogo della porta standard 3306. L'installazione del server OIP dovrebbe quindi essere indipendente da un server di database MySQL già installato. Prima di installare il server OIP è tuttavia opportuno controllare che la porta non sia occupata da un'altra istanza di un server di database MySQL.

Prima di installare il server OIP salvare comunque i database MySQL.

L'installazione del server di database MySQL viene effettuata nella directory *...\aastra\oip\mysql*.

Il server di database MySQL viene avviato come servizio di sistema Windows *OIP Database*.

Ulteriori informazioni sul server di database MySQL sono riportate nella documentazione MySQL in http://www.mysql.com.

3. 1. 2 Configurazione del server di comunicazione

Aastra 400 e Aastra IntelliGate®

Prima dell'installazione del server OIP è necessario creare sul server di comunicazione un account utente e il profilo utente per il server OIP.

1. Creare in AMS (CM_2.3.1.1) oppure AIMS (CM_1_2_1_1) un nuovo account utente per l'accesso del server OIP, ad es. Nome utente "OIP".
2. Inoltre, non aprire un nuovo profilo utente ed assegnare il profilo utente *OIP* all'account utente. Se non esiste il profilo autorizzazione *OIP*, aprire prima di tutto il profilo autorizzazione *OIP* e assegnargli esclusivamente l'accesso all'interfaccia *OIP*.
3. Salvare il nuovo account utente nel server di comunicazione.

OpenCom 1000

Prima dell'installazione del server OIP è necessario aggiungere sul server di comunicazione una nuova interfaccia.

1. Creare una nuova interfaccia con OpenCom 1000 Service Tools in *Applicazioni/Interfacce* una nuova interfaccia CI Ethernet con le seguenti impostazioni.
   – *Interfaccia*: *Ethernet*
   – *Porta*: Da 8801 a 8808, dove viene utilizzata l'ultima cifra per l'accesso TAMI (*TTC1 ... *TTC8). Fare attenzione a non utilizzare due o più volte un accesso

TAMI (ad es., quando sono in esecuzione altre applicazioni, quali OpenDesk-Server o il driver TAPI OSITRON).
– *Indirizzo IP remoto*: Indirizzo del server OIP
– *Applicazione*: *Impostazioni di base CI*

2. Attribuire gli utenti al gruppo utenti *OIP* tramite l'accesso web OpenCom. Il gruppo utenti *OIP* è predefinito e consente l'accesso per la selezione alfa al name server OIP.

3. 1. 3 Installazione di server OIP

L'installazione del server OIP è possibile su sistemi operativi Windows Professional/ Server, vedi "Compatibilità di OIP 8.0", pagina 367.

Per l'installazione del server OIP è necessario disporre dei diritti dell'amministratore locale.

3. 1. 3. 1 Preparativi per l'installazione

Prima di dare inizio all'installazione del server OIP, dovrebbero essere presenti, a seconda dei componenti da installare, i seguenti dati.

Dati per il server di comunicazione

Sono necessari le indicazioni seguenti:

- Indirizzi IP di tutti i server di comunicazione, che devono essere collegati con OIP. Contrassegnare l'indirizzo IP del server di comunicazione master (vedi anche "Funzionamento base", pagina 363).
- Nome utente e password
- Ambito dei numeri abbreviati comuni.

Informazioni e indicazioni supplementari necessarie relative ai sistemi OpenCom 1000 :

- L'indirizzo IP deve corrispondere all'indirizzo IP dell'interfaccia CI predisposta per OIP (vedi "Configurazione del server di comunicazione", pagina 29).
- Valori standard: Nome utente: *OIP*, Password: *OIP*
- Nome utente, password, porta IP, interfaccia CI e password dell'interfaccia TAMI

Dati per il Microsoft Exchange Server

Sono necessari le indicazioni seguenti:

- Indirizzo del computer su cui il driver OIP Exchange viene installato per il relativo server Microsof Exchange.
- Cartella contatti pubblica

Vedi anche "Directory Microsoft Exchange", pagina 109.

Dati per Active Directory

Sono necessari le indicazioni seguenti:

- Indirizzo del server Active Directory.
- Porta Active Directory
- Nome utente e password per l'autenticazione presso il Active Directory.
- Active Directory Base-DN

vedi anche "Active Directory", pagina 118

Dati per gli elenchi LDAP

Sono necessari le indicazioni seguenti:

- Indirizzo del server delle directory LDAP
- Porta LDAP
- Nome utente e password per l'autenticazione presso il server delle directory LDAP.
- LDAP Base-DN

Vedi anche "Elenchi LDAP", pagina 118.

Dati per gli elenchi telefonici esterni

Sono necessari le indicazioni seguenti:

- Indirizzo del server degli elenchi telefonici.
- Vedi anche "Elenchi esterni", pagina 120.

Dati per il Mail Server SMTP

Sono necessari le indicazioni seguenti:

- Indirizzo del server di posta SMTP
- Nome utente e password, se necessari per l'autenticazione presso il server di posta SMTP.

Dati per il gateway OIP ATAS

Indirizzo del PC sul quale è installato il driver del gateway OIP ATAS TCP/IP oppure V.24.

Vedi anche:"OIP Gateway ATAS", pagina 219

Dati per il collegamento KNX

Indirizzo del PC al quale è collegato il sistema KNX.

Vedi anche "Collegamento KNX", pagina 212.

Dati relativi alla concessione di licenza

È necessario il percorso in cui è memorizzato il file licenza valido *oip.lic*.

Vedi anche "Assegnazione delle licenze e limiti del sistema", pagina 362.

Copia file d'installazione

Per una installazione semplificata copiare i seguenti file d'installazione in una cartella separata:

- File d'installazione server OIP (oipsetup.exe)
- File licenze OIP(oip.lic)

3. 1. 3. 2 Nuova installazione

Di seguito illustriamo la nuova installazione del server OIP.

Inizio dell'installazione

1. Avviare l'installazione facendo doppio clic su oipsetup.exe.
2. Selezionare la lingua di installazione nella finestra e fare clic su *OK*.
3. Fare clic nella finestra introduttiva su *Avanti*.

4. Leggere attentamente l'accordo di licenza prima di accettare le condizioni e fare clic su *Avanti*.
5. Inserire la directory di installazione e oppure accettare quella che viene proposta (raccomandato) e fare clic su *Avanti*.
6. Scegliere il punto Installazione OIP e fare clic su *Avanti*.

Scelta dei componenti d'installazione e dei sistemi di server di comunicazione

1. Selezionare i componenti di installazione OIP che si desidera installare (vedere Tab. 13, pagina 28) e fare clic su *Avanti*.
2. Nella pagina d'installazione fare clic su *Avanti*.
3. Nella finestra che appare inserire il server di comunicazione da cui sil erver OIP deve essere comandato, facendo clic su *Aggiungi PBX*. Immettere i dati necessari conformemente a Tab. 13, pagina 28 .

   Se si desidera utilizzare più server di comunicazione su questo server OIP, aggiungere come primo server di comunicazione il server di comunicazione master (vedi anche "Funzionamento base", pagina 363), seguito dall'altro.

   Suggerimento:
   I dati di accesso del server di comunicazione possono essere modificati al termine dell'installazione del server OIPnella *Configurazione OIP* in *Rete PBX*. Altre impostazioni possono essere effettuate nei servizi OIP *PBX Driver Ascotel* o *PBX Driver OpenCom 1000*.

   Proseguire l'installazione e fare clic su *Avanti*.
4. Per la sincronizzazione degli elenchi OIP con gli elenchi del server di comunicazione, immettere l'area dei numeri di selezione abbreviata in conformità a Tab. 13, pagina 28 . Quest'area della lista selezioni abbreviate del server di comunicazione viene sincronizzata con l'elenco pubblico OIP.

   Inserire quindi il nome dell'elenco OIPpubblico nel quale è necessario sincronizzare le selezioni abbreviate del server di comunicazione (il valore standard è *OIP*) Se per i componenti d'installazione OIP è stata selezionata l'opzione *Collegamento ad un server Microsoft Exchange* (vedi "Directory Microsoft Exchange", pagina 109), è possibile inserire anche una cartella contatti pubblica.

   Inserire la sequenza dei nomi, come sono stati inseriti nel server di comunicazione, ad es., nome – cognome.

Suggerimento:
Le impostazioni per la sincronizzazione degli elenchi con il server di comunicazione possono essere modificate al termine dell'installazione in Configurazione OIP - Impostazioni generali.

Proseguire l'installazione e fare clic su *Avanti*.

Dati specifici dei componenti

1. Se per i componenti d'installazione OIP è stata selezionata l'opzione *Collegamento ad un server Microsoft Exchange* (vedi "Directory Microsoft Exchange", pagina 109), inserire qui l'indirizzo del driver OIP Exchange.

Suggerimento:
L'indirizzo del driver OIP Exchange può essere modificato al termine dell'installazione in Configurazione OIP - Impostazioni generali.

Proseguire l'installazione e fare clic su *Avanti*.

2. Se per i componenti di installazione OIP è stata selezionata l'opzione *Collegamento di Active Directory* (vedere "Active Directory", pagina 118), l'indirizzo(i) del(dei) Controllore(i) di dominio nonché il Base-DN vengono letti e visualizzati automaticamente dal DNS. Selezionare il controllore di dominio corrispondente in caso di più voci. Selezionare la porta IP-Port (LDAP o catalogo globale) e inserire i dati di autenticazione. Fare clic su *Riempire* per visualizzare il Base-DN del controllore di dominio selezionato e scegliere la voce desiderata.

Suggerimento:
L'indirizzo e i dati di accesso per Active Directory possono essere modificati al termine dell'installazione in Configurazione OIP - Impostazioni generali.

Proseguire l'installazione e fare clic su *Avanti*.

3. Se per i componenti d'installazione OIP è stata selezionata l'opzione *Collegamento di elenchi LDAP* (vedere "Elenchi LDAP", pagina 118), inserire l'indirizzo del server degli elenchi LDAP e i dati di autenticazione. Fare clic su *Riempire* per visualizzare il Base-DN del controllore di dominio selezionato e scegliere la voce desiderata. Selezionare la classe oggetto LDAP.

Suggerimento:
L'indirizzo del server LDAP e i dati di accesso per gli elenchi LDAP possono essere modificati al termine dell'installazione in Configurazione OIP - Impostazioni generali.

Proseguire l'installazione e fare clic su *Avanti*.

4. Se per i componenti d'installazione OIP è stata selezionata l'opzione *Collegamento di elenchi telefonici esterni* (vedi "Elenchi esterni", pagina 120), selezionare qui l'elenco telefonico corrispondente e inserire l'indirizzo del server degli elenchi telefonici. Il driver per elenchi telefonici OIP corrispondente deve essere installato sul server degli elenchi telefonici.

Suggerimento:
L'indirizzo del driver rubrica OIP può essere modificato al termine dell'installazione in Configurazione OIP - Impostazioni generali.

Proseguire l'installazione e fare clic su *Avanti*.

5. Se per i componenti d'installazione OIP è stata selezionata l'opzione *Collegamento ad un Mail Server SMTP*, inserire qui l'indirizzo del vostro Mail Server SMTP e i dati di autentificazione eventualmente necessari.

Suggerimento:
L'indirizzo del server LDAP e i dati di accesso per l'autentificazione sul server SMTP possono essere modificati al termine dell'installazione in Configurazione OIP - Impostazioni generali.

Proseguire l'installazione e fare clic su *Avanti*.

6. Se sul server OIP è già installato un Web server (es. Microsoft Internet Information Server), viene richiesta una porta IP libera per il Web server OIP. Immettere come porta IP alternativa p.es. 8080.

Proseguire l'installazione e fare clic su *Avanti*.

7. Se per i componenti d'installazione OIP è già stata selezionata l'opzione *Collegamento sistemi KNX* (vedi "Collegamento KNX", pagina 212 inserire qui l'indirizzo del PC sul quale è installato il driver OIP KNX.

Suggerimento:
L'indirizzo del computer può essere modificato al termine dell'installazione del server OIP nel servizio OIP *I/O Manager*. Per il collegamento di più driver OIP KNX gli indirizzi dei computer devono essere immessi separati da ";".

Proseguire l'installazione e fare clic su *Avanti*.

Termine dell'installazione

1. Nella finestra di dialogo successiva indicare la posizione in cui si trova il file licenze OIP *oip.lic* e fare clic su *Installare*.

2. Dopo l'installazione dei componenti selezionati, nella finestra successiva è possibile definire se avviare i servizi di sistema Windows OIP immediatamente oppure in seguito manualmente. Fare clic su *Avanti*.
3. Leggere attentamente e per intero le informazioni sulla versione OIP. Esse contengono alcune informazioni che non sono disponibili in questo documento. Chiudere la finestra del browser.
4. Terminare l'installazione facendo clic su *Fine*.

Dopo l'installazione, i servizi di sistema OIP Windows vengono avviati automaticamente. In caso di uscita manuale o avvio dei servizi di sistema OIP Windows è necessario attenersi obbligatoriamente alla sequenza.

L'avvio manuale dei servizi di sistema OIP Windows deve avere luogo con la sequenza seguente: *OIP Database* -> *OIP Web Server* ->*OIP Server*.

L'uscita manuale dei servizi di sistema OIP Windows deve avere luogo con la sequenza seguente: *OIP Server* -> *OIP Web Server* -> *OIP Database*.

3. 1. 4 Aggiornamento server OIP

Installazione di altri componenti

1. Avviare l'installazione facendo doppio clic su oipsetup.exe, selezionare il punto *Installazione OIP* e fare clic su *Avanti*.
2. Scegliere ulteriori componenti che non stati selezionati nella prima installazione e fare clic su *Avanti*.
   I componenti di installazione OIP già installati devono rimanere selezionati, diversamente verranno disinstallati.
3. Seguire le fasi dell'assistente di installazione, vedi "Installazione di server OIP", pagina 30.

Installazione di una nuova versione di OIP

1. Avviare l'installazione facendo doppio clic su oipsetup.exe, selezionare il punto *Installazione OIP* e fare clic su *Avanti*.
   I componenti di installazione OIP installati devono rimanere selezionati, diversamente verranno disinstallati.
2. Seguire le fasi dell'assistente di installazione, vedi "Installazione di server OIP", pagina 30.

3. 1. 5 Disinstallazione del server OIP

La disinstallazione del server OIP ha luogo tramite il *Pannello di controllo**Software* del sistema operativo Windows.

Java Runtime Environment (JRE) non viene disinstallato dal momento che può essere necessario ad altre applicazioni. Se non si ha più necessità di JRE, è possibile disinstallarlo tramite il Pannello di controllo\Software.

Tenere presente, in caso di disinstallazione completa di OIP e di JRE, che è necessario disinstallare prima tutte le applicazioni OIP e il server OIP prima di disinstallare JRE.

3. 2 Homepage OIP

Dopo l'installazione del server OIP si giunge, dopo aver inserito l'URL del server OIP, p. es. *http://oip-server.aastra.com*, alla homepage OIP. Se durante l'installazione del server OIP è stata indicata una porta differente per il web server, è necessario modificarla anche nell'URL, per. es. *http://oip-server.aastra.com:8080*. Fare attenzione a inserire l'URL come FQDN (nome di dominio completamente qualificato).

Sulla homepage OIP sono disponibili nella barra dei menù i seguenti link:

Homepage OIP

Sulla homepage OIP sono disponibili i seguenti link:

- *Registrazione toolbox OIP*

  Tramite questo link è possibile registrarsi su un PC per workstation del server OIP, sul quale ad esempio non sono installati i toolbox OIP oppure che non funziona con un sistema operativo Windows. Il Java Runtime Environment (JRE) corrispondente deve essere installato, vedi "Installazioni di OIP", pagina 37.

  La registrazione sul server OIP è descritta in "Registrazione in Server OIP", pagina 40.

Installazioni di OIP

Sulla pagina Installazioni OIP sono disponibili i seguenti link:

- *OfficeSuite*, vedi pagina 295
- *Office 1560/1560IP*, vedi pagina 298 .
- *Office eDial*, vedi pagina 306 .
- *Gestore di servizio TAPI OIP*, vedi pagina 308 .

- *Driver OIP Exchange*, vedi pagina 109 .
- *Driver Elenco OIP*, vedi pagina 120 .
- *Gateway OIP ATAS*, vedi pagina 219 .
- *Driver OIP KNX*, vedi Collegamento KNX – pagina 212
- *Java Runtime Environment*

  Questo link apre la pagina web Installazione JRE. Da qui è possibile avviare l'installazione manuale di JRE per i diversi sistemi operativi.
- *Microsoft .Net Framework 3.5*

  Questo link avvia l'installazione di Microsoft .Net Frameworks 3.5.

Documentazione OIP

- *Documentazione OIP online (HTML)*

  Questo link apre la versione HTML del manuale di sistema OIP. Per la visualizzazione delle immagini è necessario il Adobe® SVG Viewer®.
- *Documentazione OIP*

  Questo link apre la versione PDF del manuale di sistema OIP.
- *OIPDocumentazione interfacce*
  Questo link apre la pagina Web di documentazione delle interfacce OIP.
  - *Open Interfaces Platform (OIP)*

    Questo link apre la documentazione dell'interfaccia OIP con cui gli sviluppatori di applicazioni possono collegare a OIP le loro applicazioni.
  - *Gestore di servizio TAPI OIP*

    Questo link apre la documentazione di interfaccia Gestore di servizio OIP TAPI, con la quale gli sviluppatori di applicazioni possono collegare le loro applicazioni TAPI.
  - *Presentazione dell'architettura OIP*

    Questo link apre la presentazione dell'architettura della Open Interfaces Platform.

Supporto OIP

Sulla pagina OIP Support sono disponibili i seguenti link:

- *Knowledge Base*
  Questo link apre la pagina web Knowledge Base.
  - *Open Interfaces Platform*

Questo link apre Knowledge Base OIP in Internet. Contiene ulteriori informazioni nonché voci FAQ relative alla Open Interfaces Platform.

- *OfficeSuite*

  Questo link apre Knowledge Base OfficeSuite in Internet. Contiene ulteriori informazioni nonché voci FAQ relative alla OfficeSuite.
- *Office 1560/1560IP*

  Questo link apre Knowledge Base Office 1560/1560IP in Internet. Contiene ulteriori informazioni nonché voci FAQ relative all'Office 1560/1560IP.
- *Office eDial*

  Questo link apre Knowledge Base Office eDial in Internet. Contiene ulteriori informazioni nonché voci FAQ relative all'Office eDial.
- *Gestore di servizio TAPI OIP*

  Questo link apre Knowledge Base OIP in Internet. Contiene ulteriori informazioni nonché voci FAQ relative alla Open Interfaces Platform.

- *Informazioni sulla versione*

  Questo link apre la pagina con le informazioni sulla versione per i componenti OIP.
  - *Open Interfaces Platform*

    Questo link apre le informazioni sulla versione OIP. Tali note contengono informazioni sulle versioni dei singoli componenti OIP e delle informazioni generali sulla release.
  - *OfficeSuite*

    Questo link apre le informazioni sulla versione OfficeSuite. In esse troverete ulteriori informazioni sulle versioni.
  - *Office 1560/1560IP*

    Questo link apre le informazioni sulla versione Office 1560/1560IP. In esse troverete ulteriori informazioni sulle versioni.
  - *Office eDial*

    Questo link apre le informazioni sulla versione Office eDial. In esse troverete ulteriori informazioni sulle versioni.
  - *Gestore di servizio TAPI OIP*

    Questo link apre le informazioni sulla versione del gestore di servizio TAPI OIP. In esse troverete ulteriori informazioni sulle versioni.

Stato server OIP

Sulla pagina *stato del server OIP* viene visualizzata la versione del server OIP nonché lo stato attuale del sistema.

3. 3 Registrazione in Server OIP

La registrazione nel server OIP può avere luogo in diversi modi. Normalmente essa ha luogo inserendo:

- il numero interno di chiamata del server di comunicazione e il PIN oppure
- l'account utente dei domini Windows, se è già configurato nelle preferenze dell'utente, vedi "Profili utente", pagina 229. Per la registrazione non è necessaria la password utente di Windows, se è già registrato sul PC con l'utente di Windows.

Oltre a ciò esiste la possibilità di registrarsi nel server OIP come segue:

- Numero utente PBX interno e password OIP
- Nome utente OIP (ad.es. Nome utente sul server di comunicazione) e PIN o
- Nome utente OIP(ad.es. Nome utente sul server di comunicazione) e password OIP.

A tale scopo la password OIP deve essere impostata nei profili utente, vedi "Profili utente", pagina 229.

Per la configurazione del server OIP è necessario registrarsi come amministratore Standard OIP, vedi Tab. 112, pagina 229 . Successivamente, per motivi di sicurezza, viene richiesto di modificare la password.

Alla prima registrazione tramite numero interno e PIN, all'utente viene richiesto di cambiare il PIN standard, se ancora non lo ha fatto. Contemporaneamente, alla prima registrazione al profilo utente viene aggiunto automaticamente il nome utente del dominio.

Al termine della registrazione viene aperta la finestra toolbox OIP. A seconda del gruppo utenti al quale è assegnato l'utente registrato, vengono visualizzate le corrispondenti applicazioni Toolbox.

3.4 Servizi OIP

Il nucleo del server OIP è formato dai servizi OIP in cui sono implementate le singole funzioni. I servizi OIP sono suddivisi in tre livelli a seconda delle funzioni:

- Il livello Driver è formato dai servizi OIP, che stabiliscono la comunicazione tra i sistemi collegati e il server OIP. In essi vengono tradotti i diversi protocolli per i servizi OIP del livello Manager e Service. Le applicazioni OIP non possono accedere direttamente a questi servizi OIP (servizi OIP interni).
- Il livello manager è formato dai servizi OIP in cui è implementata la logica delle singole funzionalità del server OIP. Le applicazioni OIP non possono accedere direttamente a questi servizi OIP (servizi OIP interni).
- Il livello Service è formato dai servizi OIP che mettono a disposizione delle applicazioni OIP le singole funzionalità del server OIP. L'accesso è controllato tramite i gruppi utente OIP e i diritti di accesso assegnati corrispondentemente. Le Tab. 113, pagina 231 e Tab. 114, pagina 232 presenta una panoramica delle applicazioni OIP a cui possono accedere i servizi OIP.

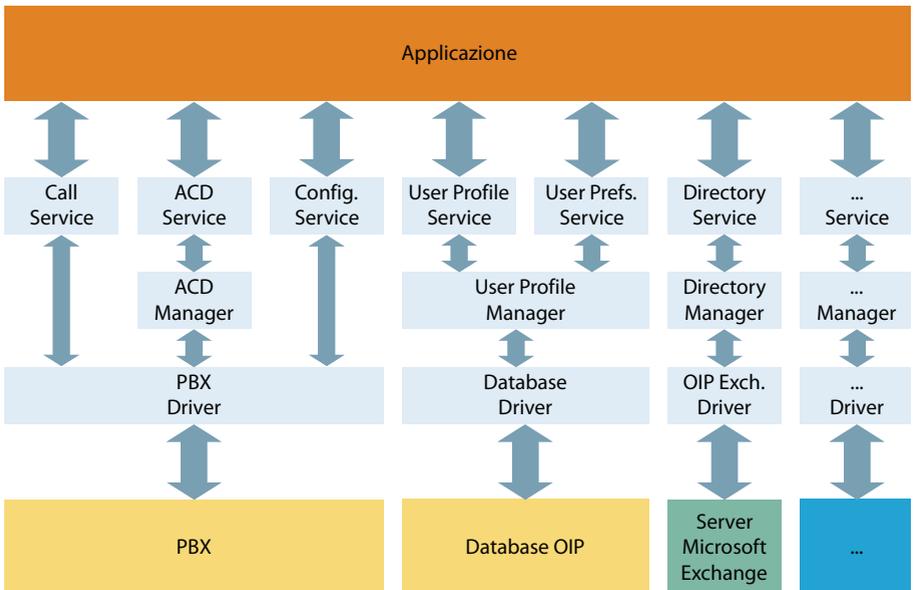



Fig. 3 Architettura dei servizi OIP

Le impostazioni di base dei servizi OIP vengono selezionate in modo che il sistema sia in grado di funzionare senza intervenire sulla configurazione.

La configurazione dei servizi OIP viene eseguita nell'applicazione toolbox OIP, vedi "Configurazione OIP", pagina 225. Nella configurazione OIP vengono visualizzati solo i servizi OIP attivati in funzione dell'installazione.

Nelle pagine seguenti vengono descritti i servizi OIP e le loro possibilità di impostazioni. Eseguire ogni variazione con attenzione, in modo da non compromettere la funzionalità.

Per ogni servizio OIP sono possibili le seguenti impostazioni:

- Impostazioni generali servizi OIP
  Vedi servizi OIP Tab. 109, pagina 227 .
- OIPImpostazioni specifiche del servizio OIP
- Diritti di accesso al servizio OIP

Le caratteristiche specifiche dipendono dai singoli servizi OIP. Non per tutti i servizi OIPè possibile impostare caratteristiche specifiche.

Al momento della configurazione del gruppo utenti è possibile configurare i diritti di accesso ai servizi OIP assegnati. Questi diritti di accesso vengono passati agli utenti che sono assegnati a questo gruppo utenti. Se un utente di più gruppi utente è assegnato a servizi OIP parzialmente simili, l'utente ha sempre il massimo diritto di accesso al servizio OIP, che gli è stato trasmesso dal gruppo utente.

In Tab. 14, pagina 42 sono elencati i possibili diritti di accesso.

Tab. 14 Diritti di accesso ai servizi OIP

Diritto di accesso	Descrizione
admin	Accesso completo al servizio OIPcorrispondente.
group admin	Il diritto di accesso consente di avviare i servizi OIP di tutti gli utenti all'interno dello stesso gruppo.
super user	Il diritto di accesso consente di avviare i servizi OIP di tutti gli utenti.
user	Il diritto di accesso consente di avviare solo i servizi OIP assegnati all'utente.
guest	Riservato per espansioni.
none	Nessun accesso al servizio OIP corrispondente.

Non tutti i servizi OIP distinguono i diversi diritti di accesso. Se nel servizio OIP corrispondente non vi sono indicazioni relative ai diritti di accesso, questi servizi OIP possono essere avviati con il diritto di accesso *user*.

Le variazioni ai valori di impostazione nei servizi OIP possono essere eseguite in gran parte durante il periodo di funzionamento. Se è necessario riavviare il server OIP, appare un messaggio che richiede di eseguire un riavvio del server OIP.

Nella Tab. 15, pagina 43 è indicata una panoramica dei servizi OIP. Nelle sezioni successive sono riportati dettagli e valori di impostazione dei servizi OIP.

Tab. 15 Servizi OIP

Servizio OIP	Descrizione
Account Service	Account Service serve all'addebito di oneri a determinati centri di costo.
ACD Log Manager	ACD Log Manager (servizio OIP interno) serve alla gestione e generazione dei dati statistici ACD.
ACD Log Service	ACD Log Service serve per l'accesso ai dati statistici ACD.
ACD Manager	ACD Manager (servizio OIP interno) serve alla gestione e configurazione della coda ACD.
ACD Service	ACD Service serve per l'accesso alla coda ACD.
Active Directory Service	Active Directory Service (servizio OIP interno) serve alla gestione dell'elenco Active Directory.
Agent Manager	Agent Manager (servizio OIPinterno) serve alla gestione centrale degli agenti ACD.
Agent Service	Agent Service serve per l'accesso agli agenti ACD.
Alarm Driver	Alarm Driver (servizio OIP interno) serve alla ricezione e gestione degli allarmi del server di comunicazione.
Alarm Service	Alarm Service serve alla distribuzione degli allarmi del server di comunicazione.
Alpha & Quick Dial Service	Alpha & Quick Dial Service (servizio OIP interno) serve alla risoluzione dei nomi che vengono inviati selezionando il nome sul server di comunicazione.
Buddy Manager	Buddy Manager (servizio OIPinterno) serve alla gestione centrale dei campi utente.
Buddy Service	Buddy Service serve per l'accesso all'indicazione di presenza e per la visualizzazione delle informazioni di stato .
Calendar Manager	Calendar Manager serve alla gestione centrale degli eventi calendario.
Calendar Service	Calendar Service serve all'accesso e alla gestione della funzionalità calendario.
Calendar Synchronization Service	Calendar Synchronization Service (servizio OIP interno) serve alla sincronizzazione dei contatti Microsoft Outlook locali con OfficeSuite.
Call Logging Driver	Call Logging Driver (servizio OIP interno) è l'adattatore di interfaccia per l'accesso all'interfaccia dei dati degli addebiti.
Call Logging Manager	Call Logging Manager (servizio OIP interno) serve alla gestione della documentazione del traffico.
Call Logging Service	Call Logging Service serve all'acceso e alla distribuzione dei dati relativi agli addebiti.
Call Service	Call Service serve alla gestione delle funzioni di telefonia.
Client Utility Service	Client Utility Service mette a disposizione delle applicazioni le funzioni specifiche OIP.
CLIP Service	CLIP Service (servizio OIP interno) serve per la risoluzione dei numeri in caso di chiamate entranti negli elenchi configurati.

Servizio OIP	Descrizione
Configuration Profile Manager	Configuration Profile Manager (servizio OIP interno) serve alla gestione dei profili di presenza.
Configuration Profile Service	Configuration Profile Service serve per l'accesso ai profili di presenza degli utenti OIP.
Configuration Service	Configuration Service serve alla gestione dei servizi OIP.
DasTelefonbuch Directory Service	DasTelefonbuch Directory Service (servizio OIP interno) serve alla gestione degli elenchi esterni "DasTelefonbuch Deutschland".
Database Driver	Database Driver (servizio OIP interno) è l'adattatore di interfaccia per l'accesso al database OIP.
Directory Manager	Directory Manager serve alla gestione degli elenchi.
Directory Service	Directory Service serve per l'accesso alle directory.
Display Manager	Display Manager (servizio OIP interno) serve alla gestione dell'accesso ai display dei telefoni di sistema.
Display Service	Display Service serve per il controllo del display dei telefoni di sistema.
Event Service	Event Service (servizio OIP interno) serve alla distribuzione degli eventi nel sistema.
Fax Manager	Fax Manager (servizio OIP interno) serve alla gestione della funzionalità fax.
Fax Service	Fax Service serve per l'accesso alla funzionalità fax.
Feature Service	Feature Service mette a disposizione funzioni in base al telefono, alla licenza CTI e alle applicazioni tipo server di comunicazione.
Flow Manager	Flow Manager (servizio OIP interno) serve alla gestione delle sequenze di chiamate.
Flow Service	Flow Service serve per l'accesso alle sequenze di chiamate.
Function Key Manager	Function Key Manager (servizio OIP interno) serve alla gestione dei tasti funzione.
Function Key Service	Function Key Service serve per l'accesso ai tasti funzione.
I/O Manager	I/O Manager serve alla gestione centrale dei gruppi I/O.
I/O Service	I/O Service serve alla gestione degli attuatori.
Jabber Driver	Jabber Driver (servizio OIP interno) è l'adattatore di interfaccia per l'accesso a sistemi Jabber esterni/XMPP Instant Messaging.
Journal Manager	Journal Manager (servizio OIP interno) serve alla gestione dei registri.
Journal Service	Journal Service serve per la gestione e il trasferimento delle liste chiamate alle applicazioni.
Key Configuration Service	Key Configuration Service serve per la configurazione dei tasti funzione dei telefoni di sistema.
LDAP Directory Service	LDAP Directory Service (servizio OIP interno) serve alla gestione degli elenchi LDAP.
License Manager	License Manager (servizio OIP interno) serve alla gestione delle licenze.
License Service	License Service serve per l'accesso alle licenze.
Line Service	Line Service serve per la gestione della funzionalità del selettore di linea .

Servizio OIP	Descrizione
Load Balancing Service	Load Balancing Service (servizio OIP interno) serve per il bilanciamento del carico all'interno delle reti per server OIP.
Location Manager	Location Manager (servizio OIP interno) serve alla gestione della localizzazione dei telefoni cordless.
Location Service	Il Location Service serve alla localizzazione dei telefoni cordless nell'area coperta.
Log Service	Log Service serve per la gestione centrale e il rilevamento dei file di protocollo.
Login Service	Login Service serve per la gestione della registrazione sul server OIP.
Media Manager	Media Manager (servizio OIP interno) serve alla gestione dei driver media OIP.
Message Manager	Message Manager (servizio OIP interno) serve alla gestione dei messaggi.
Message Service	Message Service serve all'invio e alla ricezione di messaggi.
Naming Service	Naming Service (servizio OIP interno) serve alla gestione globale dei servizi nelle reti di server OIP.
Notepad Service	Notepad Service serve alla gestione e alla distribuzione dei dati relativi agli appunti e alla lista di ripetizione della selezione.
Notification Manager	Notification Manager (servizio OIP interno) serve alla gestione delle notifiche.
Notification Service	Notification Service serve per l'accesso e la distribuzione delle notifiche.
ODBC/JDBC Directory Service	Il servizio ODBC/JDBC Directory Service serve per la gestione di elenchi ODBC JDBC collegati.
Operator Service	Operator Service serve alla gestione delle code operatori.
PBX Driver Ascotel	PBX Driver Ascotel (servizio OIP interno) è l'adattatore di interfaccia per l'accesso al server di comunicazione.
PBX Driver OpenCom 1000	PBX Driver OpenCom 1000 (servizio OIP interno) è l'adattatore di interfaccia per l'accesso al server di comunicazione.
PBX Information Service	PBX Information Service mette a disposizione informazioni sul server di comunicazione collegato, ad es. nome server di comunicazione, utente.
PBX Manager	PBX Manager (servizio OIP interno) serve alla gestione dei server di comunicazione collegati al server OIP.
PBX Setup Manager	PBX Setup Manager (servizio OIP interno) serve alla configurazione del server di comunicazione collegato al server OIP.
PBX Setup Service	PBX Setup Service serve alla configurazione del server di comunicazione.
PISN Directory Service	PISN Directory Service (servizio OIP interno) serve alla gestione degli utenti PISN.
Private Card Directory Service	Private Card Directory Service (servizio OIP interno) serve alla gestione della rubrica privata del server di comunicazione.
Private Directory Service	Private Directory Service (servizio OIP interno) serve per la gestione dei contatti privati.
Public Directory Service	Public Directory Service (servizio OIP interno) serve per la gestione dei contatti pubblici.

Servizio OIP	Descrizione
PUM Manager	PUM Manager (servizio OIP interno) serve per la gestione della funzionalità Personal User Mobility.
PUM Service	PUM Service serve per l'accesso ai dati Personal User Mobility e per la configurazione.
Registration Manager	Registration Manager (servizio OIP interno) serve per la gestione delle applicazioni registrate.
Registration Service	Registration Service serve alla registrazione delle applicazioni.
Routing Manager	Routing Manager (servizio OIP interno) serve per la gestione della distribuzione delle chiamate nel server di comunicazione.
Routing Service	Routing Service serve per accedere alla distribuzione delle chiamate nel server di comunicazione.
RSS Driver	RSS Driver (servizio OIP interno) è l'adattatore di interfaccia per l'accesso a RSS-Feeds.
Security Service	Il Security Service (servizio OIP interno) mette a disposizione dei servizi OIP gli algoritmi di criptazione e di decodifica di informazioni importanti per la sicurezza.
Server Utility Service	Server Utility Service (servizio OIP interno) mette a disposizione strumenti interni per i servizi OIP.
Service Manager	Service Manager (servizio OIP interno) serve alla gestione locale dei servizi sul server OIP.
Shortdial Directory Service	Shortdial Directory Service (servizio OIP interno) serve per la gestione delle selezioni abbreviate del server di comunicazione.
SMTP Driver	SMTP Driver (sevizio OIP interno) è l'adattatore di interfaccia per l'invio di e-mail e SMS (E-Mail a SMS).
Subscriber Directory Service	Subscriber Directory Service (servizio OIP interno) serve alla gestione degli utenti PBX.
Subscriber Configuration Manager	Subscriber Configuration Manager (servizio OIP interno) serve alla gestione delle impostazioni utenti.
Subscriber Configuration Service	Subscriber Configuration Service serve alle impostazioni di utenti e terminali.
System User Directory Service	System User Directory Service (servizio OIP interno) serve alla gestione di tutti gli utenti registrati sul server OIP.
Test Manager	Test Manager (servizio OIP interno) serve all'esecuzione di ordini di test OIP / PBX.
Test Service	Test Service serve alla gestione degli ordini di test OIP / PBX.
Ticket Service	Ticket Service serve per la gestione dei ticket di chiamata.
Time Service	Time Service (servizio OIP interno) serve alla gestione della sincronizzazione di ora.
TwixTel Directory Service	TwixTel Directory Service (servizio OIP interno) serve alla gestione della rubrica esterna TwixTel.
User Preferences Service	User Preferences Service serve per la gestione delle impostazioni specifiche per l'utente.

Servizio OIP	Descrizione
User Profile Manager	User Profile Manager (servizio OIP interno) serve alla gestione globale degli utenti OIP.
User Profile Service	User Profile Service serve per l'accesso agli utenti OIP.
User Service	User Service serve per la gestione e il controllo delle applicazioni.
Voice Mail Manager	Voice Mail Manager (servizio OIP interno) serve alla gestione delle Voice Mail.
Voice Mail Service	Voice Mail Service serve per la gestione delle mailbox.
WEB Server Service	WEB Server Service (servizio OIP interno) serve alla gestione del Web server Tomcat.

Account Service

Account Service serve all'addebito di oneri a determinati centri di costo.

ACD Log Manager

ACD Log Manager (servizio OIP interno) serve alla gestione e generazione dei dati statistici ACD.

Tab. 16 Proprietà specifiche di ACD Log Manager

Proprietà specifiche	Descrizione	Impostazione di base Impostazioni
Call Center ID	Call Center ID.	*Call center OIP*
Formato di file	Formato di stampa dei dati di statistica.	*standard*
Directory file di statistica ACD	Directory in cui vengono memorizzati i dati statistici ACD. La directory di base è la directory di installazione OIP.	*acdlog*
Nome file dati di chiamate del Call Center	Nome di file per i dati di statistiche di chiamata del Call Center.	*acdcall-@DATE-@TIME.txt*
Nome di file per i dati di stato del Call Center	Nome di file per i dati di statistiche di stato del Call Center.	*callcenter-@DATE-@TIME.txt*
Nome file dello stato agenti	Nome di file per i dati di statistiche di stato degli agenti.	*agentstatus-@DATE-@TIME.txt*
Nome di file dei dati di chiamata agenti	Nome di file per i dati di statistiche di chiamata degli agenti.	*agentcall-@DATE-@TIME.txt*
Intervallo di creazione dei file di dati di statistica ACD	Intervallo in cui vengono creati i nuovi file di dati di statistica ACD.	1d 1m - ogni minuto 1h - ogni ora 1d - ogni giorno
Ora di creazione dei file di dati di statistica ACD	Ora alla quale vengono creati i file dei dati statistici quando l'intervallo di creazione è impostato per essere eseguito quotidianamente.	23:30

Proprietà specifiche	Descrizione	Impostazione di base Impostazioni
Intervallo dei dati di stato del Call Center	Intervallo (in secondi) in cui vengono creati i dati dello stato del call center (snapshot).	60
Salvare dati statistica ACD nel database	Numero di giorni durante i quali le registrazioni dei dati di statistica ACD restano memorizzate nel database.	30 0 - Le voci di database non vengono cancellate
Salva dati statistici ACD nel file	Numero di giorni che verrano conservati i file di statistiche ACD.	30 0 - I file non vengono cancellati

I dati statistici ACD sono cancellati dal database OIP all'ora elencata nella Tab. 89, pagina 93 , vedi "Riorganizzazione database OIP", pagina 92.

Il servizio OIP ACD Log Manager viene avviato solo se durante l’installazione del server OIP è stata selezionata l’opzione *Rilevamento dati statistici ACD*.

ACD Log Service

ACD Log Service serve per l'accesso ai dati statistici ACD.

Tab. 17 Diritti di accesso ACD Log Service

Diritto di accesso	admin	group admin	super user	user	guest	none
Richiamo di dati statistici		A[1]		O[2]		
Cancellazione di dati statistici		A				
Contrassegnare la serie di dati statistici *Richiamati*		A				

[1] A - Dati statistici di tutti i servizi

[2] O - Dati statistici dei servizi assegnati all'agente

ACD Manager

ACD Manager (servizio OIP interno) serve alla gestione e configurazione della coda ACD.

Tab. 18 Proprietà specifiche di ACD Manager

Proprietà specifiche	Descrizione	Impostazione di base Impostazioni
Ritardo visualizzazione chiamate	Intervallo temporale (in secondi) per la visualizzazione delle chiamate ACD risposte nel Gestore call center OIP / Monitoraggio chiamate.	15 0 - disattivato
Intervallo di sincronizzazione DC/DDI	Intervallo temporale (in minuti) in cui vengono sincronizzate le DC/DDI con il server di comunicazione.	5 0 - disattivato

ACD Service

ACD Service serve per l'accesso alla coda ACD.

Tab. 19 Diritti di accesso ACD Service

Diritto di accesso	admin	group admin	super user	user	guest	none
Aprire la coda ACD	X					
Creazione di servizi	X					
Cancellazione di servizi	X					
Modifica di servizi	X					
Creazione di codici pausa	X					
Cancellazione di codici pausa	X					
Modifica di codici pausa	X					
Creazione di codici di postelaborazione	X					
Cancellazione di codici di postelaborazione	X					
Modifica di codici di postelaborazione	X					
Gestione delle ore di apertura	X					

Active Directory Service

Active Directory Service (servizio OIP interno) serve alla gestione dell’elenco Active Directory.

Tab. 20 Proprietà specifiche di Active Directory Service

Proprietà specifiche	Descrizione	Impostazione di base Impostazioni
Indirizzo del server Active Directory	Nome DNS o indirizzo IP del server Active Directory.	
Porta Active Directory	Porta del server Active Directory.	*LDAP* *LDAP*, *Catalogo globale*
Nome utente	Autenticazione utente sul server Active Directory. Esempi: *CN=OIP AD Administrator*, *CN=Users*, *DC=aastra*, *DC=com* oppure *oip_ad_admin@aastra.com*	
Password	Password per l'autenticazione utente sul server Active Directory.	
Active Directory Base-DN	Elenco di base Active Directory. Esempi: *CN=OIP AD Administrator*, *CN=Users*, *DC=aastra*, *DC=com*	
Filtro di ricerca Active Directory	I filtri di ricerca consentono di definire ulteriori criteri per individuare le richieste di ricerca. I criteri di ricerca inseriti sovrascrivono la configurazione della classe oggetto LDAP. Esempi: (&(objectCategory=person)(telephonenumber=*))	<Definizione del filtro LDAP secondo le RFC 2254>
Conformità ai riferimenti LDAP	In una struttura di dominio distribuita, la ricerca di oggetti viene estesa ai controllori di dominio di riferimento.	*Disattivato*
Numero di digiti del numero di chiamata	Numero di cifre (da dietro) del numero di chiamata, che vengono utilizzate per il confronto con le voci nelle directories.	7
Ritardo uniformazione dei dati	I dati utente dall'Active Directory possono essere uniformati con l'elenco utenti OIP, se il nome di dominio è configurato nel profilo utente OIP. • La prima uniformazione dei dati utente viene ritardata del tempo di avvio configurato (in minuti), dopo un riavvio del server OIP. L'impostazione '0' disattiva la prima uniformazione dei dati utente.	0
Intervallo di uniformazione dati	• L'impostazione '0' disattiva l'uniformazione dei dati utente.	0
Ora di uniformazione dati	• I dati utente vengono condivisi all'ora configurata. L'impostazione '00:00' disattiva l'uniformazione dei dati utente.	00:00
Sincronizzazione manuale	• Se è attivata l'uniformazione dei dati manuale, è possibile eseguirla manualmente nel gestore elenchi nell'elenco utenti OIP.	*Disattivato*

Informazioni tecniche su Active Directory sono reperibili in Internet sul sito sviluppatori di Microsoft.

Agent Manager

Agent Manager (servizio OIPinterno) serve alla gestione centrale degli agenti ACD.

Tab. 21 Proprietà specifiche di Agent Manager

Proprietà specifiche	Descrizione	Impostazione di base Impostazioni
Registrazione automatica degli agenti	Registrazione automatica di tutti gli agenti all'avvio del server OIP.	*Disattivato*
Inizio tempo di postelaborazione	Se viene elaborata una chiamata del Call Center tramite trasferimento di più agenti, è possibile impostare se il tempo di postelaborazione deve essere avviato solo per l'ultimo agente o per tutti gli agenti.	*Ultimo agente*

Agent Service

Agent Service serve per l'accesso agli agenti ACD.

Tab. 22 Diritti di accesso Agent Service

Diritto di accesso	admin	group admin	super user	user	guest	none
Modifica delle impostazioni dei servizi	A[1)]	G[2)]				
Creazione di agenti	A	V				
Rimozione di agenti	A	V				
Attivazione di agenti in un servizio	A	V	O[3)]			
Disattivazione di agenti in un servizio	A	V	A			
Registrazione di agenti	A	V		A		
Cancellazione registrazione agente	A	V		A		
Attivazione della pausa di un agente	A	V		A		
Interruzione della pausa di un agente	A	V		A		
Interruzione del tempo di postelaborazione di un agente	A	V		A		

1) A - Gestione di tutti gli agenti in tutti servizi

2) G – Gestione di tutti gli agenti nei servizi assegnati

3) O - Gestione della propria funzionalità di agente

Alarm Driver

Alarm Driver (servizio OIP interno) serve alla ricezione e gestione degli allarmi del server di comunicazione.

Qui è possibile eseguire le impostazioni per la destinazione degli allarmi del server di comunicazione su OIP nonché l'intervallo di sincronizzazione per il controllo di questa impostazione con il server di comunicazione.

Tab. 23 Proprietà specifiche di Alarm Driver

Proprietà specifiche	Descrizione	Impostazione di base Impostazioni
Porta IP	Porta IP	1062
Salvare voci allarme nel database	Numero di giorni durante i quali le voci di allarme del server di comunicazione restano memorizzate nel database.	10 0 - Le voci di database non vengono cancellate
Rilevamento allarme	Impostazione automatica della destinazione di allarme su OIP.	*Disattivato*
Intervallo di sincronizzazione	Intervallo di sincronizzazione (in minuti) nel quale viene verificata l'impostazione della destinazione di allarme sul server di comunicazione.	60
Timeout collegamento	Timeout (in secondi) dopo il quale il server OIP interrompe il collegamento al server di comunicazione, dopo che gli ultimi allarme siano inviati dal server di comunicazione.	60
Collegamenti massimi	Numero massimo di comunicazioni parallele.	10

Le voci di allarmi sono cancellati dal database OIP all'ora elencata nella Tab. 89, pagina 93 , vedi "Riorganizzazione database OIP", pagina 92.

Alarm Service

Alarm Service serve alla distribuzione degli allarmi del server di comunicazione.

Tab. 24 Proprietà specifiche di Alarm Service

Proprietà specifiche	Descrizione	Impostazione di base Impostazioni
Allarme utente	Gli allarmi utente vengono visualizzati nell'elenco degli allarmi.	*Attivato*

Alpha & Quick Dial Service

Alpha & Quick Dial Service (servizio OIP interno) serve alla risoluzione dei nomi che vengono inviati selezionando il nome sul server di comunicazione.

Tab. 25 Proprietà specifiche di Alpha & Quick Dial Service

Proprietà specifiche	Descrizione	Impostazione di base Impostazioni
Directories di base	Elenchi dove la risoluzione dei nomi viene ricercata.	*Elenco OIP pubblico* / *Elenchi OIP privati* / *Elenco utenti OIP* / *Elenco selezioni abbreviate PBX* / *Agenda privata PBX* / *Elenco utenti PBX* / *Elenco utenti PISN* / *Active Directory* / *Elenco LDAP* / *Elenchi esterni*
Directory estese	Directory estese dove la risoluzione dei nomi viene ricercata. Per la ricerca nelle directory estese è necessario che il prefisso di ricerca sia configurato e preimpostato al momento della selezione del nome.	*Elenco OIP pubblico* / *Elenchi OIP privati* / *Elenco utenti OIP* / *Elenco selezioni abbreviate PBX* / *Agenda privata PBX* / *Elenco utenti PBX* / *Elenco utenti PISN* / *Active Directory* / *Elenco LDAP* / *Elenchi esterni*
Prefisso di ricerca	Prefisso di ricerca che deve essere preimpostato nelle directory estese al momento della selezione del nome. Separare gli inserimenti plurimi con un ";".	0;*
Sequenza di ricerca	Sequenza di ricerca nelle directories.	Nome;Cognome;Azienda
Massimo voci nella Cache	Numero massimo di voci memorizzate nel Cache.	30
Giorni da conservare Cache (massimo)	Tempo massimo (in minuti), durante i quali le voci vengono memorizzate nel Cache	5
Massimo voci ricerca	Numero massimo di voci ricerca che vengono visualizzate con la scelta per nome.	30
Ricerca avanzata per nome	Attivato: Cerca la stringa inserita per ogni inizio di parola del contatto. Esempio: La sequenza "MAR" trova sia MARani Pietro, sia Rossi MARio (ma non in AnnaMARia Bianchi). Rallenta la ricerca. Disattivato: Cerca la stringa inserita solo nella prima parola, ad esempio solo MARani Pietro.	*Attivato*
Lunghezza mass. nome	Lunghezza massima delle voci.	20
Estensione per numeri ufficio	Estensione che viene aggiunta al nome del numero di telefono ufficio.	*BUS*
Estensione per numeri di fax ufficio	Estensione che viene aggiunta al nome del numero di fax ufficio.	*NOTUSED*
Estensione per numeri privati	Estensione che viene aggiunta al nome del numero di chiamata privato.	*PRIV*
Estensione per numeri di fax privati	Estensione che viene aggiunta al nome del numero di fax privato.	*NOTUSED*
Estensione per cellulare	Estensione che viene aggiunta al nome del numero del cellulare.	*GSM*

Proprietà specifiche	Descrizione	Impostazione di base Impostazioni
Estensione per cercapersone	Estensione che viene aggiunta al nome del numero del cercapersone.	*NOTUSED*
Estensione per tel. principale	Estensione che viene aggiunta al nome del numero di telefono principale.	*NOTUSED*
Elencare numeri standard	Viene visualizzato solo il numero telefonico principale.	*Disattivato*
Mostra estensione file	L'estensione che viene aggiunta al nome del numero di chiamata viene visualizzato solo se alla voce sono assegnati più numeri di chiamata (disattivato).	*Disattivato*
Richieste simultanee di ricerca	Numero massimo di richieste simultanee di ricerca.	100
Servizio Alpha	Attiva o disattiva il Alpha & Quick Dial Service.	*Disattivato*

Buddy Manager

Buddy Manager (servizio OIPinterno) serve alla gestione centrale dei campi utente.

Tab. 26 Proprietà specifiche di Buddy Manager

Proprietà specifiche	Descrizione	Impostazione di base Impostazioni
Timeout assenza	Tempo standard (in minuti) dopo il quale deve attivarsi la deviazione automatica , vedi "Configurazione dell'indicazione di presenza", pagina 267.	0
Monitoraggio permanente	Attiva il controllo permanente di utenti, anche se non sono registrati.	*Attivato*
Visualizzare voci calendario	Durata (in secondi) in cui una voce calendario dell'utente chiamato, viene visualizzata nel telefono di sistema se la conversazione non è effettuata.	0
Visualizzazione di voci calendario per stato	Stato dell'utente chiamante, nel quale deve essere visualizzata una voce calendario dell'utente chiamato.	*Libero*

Buddy Service

Buddy Service serve per l'accesso all'indicazione di presenza e per la visualizzazione delle informazioni di stato .

Tab. 27 Diritti di accesso Buddy Service

Diritto di accesso	admin	group admin	super user	user	guest	none
Gestire i messaggi di assenza	A[1)]			O[2)]		
Sorvegliare la linea	A		A	A		
Gestione della linea	A	G[3)]				

[1)] A – Tutti gli utenti

[2)] O – Utenti proprietari

[3)] Agenti G nello stesso servizio

CLIP Service

CLIP Service (servizio OIP interno) serve per la risoluzione dei numeri in caso di chiamate entranti negli elenchi configurati.

Tab. 28 Proprietà specifiche di CLIP Service

Proprietà specifiche	Descrizione	Impostazione di base Impostazioni
Directory di base	Elenchi dove la risoluzione dei numeri viene ricercata.	*Elenco OIP pubblico* / *Elenchi OIP privati* / *Elenco utenti OIP* / *Elenco selezioni abbreviate PBX* / *Agenda privata PBX* / *Elenco utenti PBX* / *Elenco utenti PISN* / *Active Directory* / *Elenco LDAP / Elenchi esterni*
Massimo voci nella Cache	Numero massimo di voci memorizzate nel Cache.	30
Giorni da conservare Cache (massimo)	Tempo massimo (in minuti), durante i quali le voci vengono memorizzate nel Cache	2
Ricerca nella sequenza delle directories	Le voci ricercate vengono visualizzate nella sequenza delle directories.	*Attivato*
Richieste simultanee di ricerca	Numero massimo di richieste simultanee di ricerca.	100
Servizio CLIP	Attiva o disattiva il servizio CLIP.	*Attivato*

Calendar Manager

Calendar Manager serve alla gestione centrale degli eventi calendario.

Tab. 29 Proprietà specifiche di Calendar Manager

Proprietà specifiche	Descrizione	Impostazione di base Impostazioni
Salvare voci calendario nel database	Numero di giorni durante i quali le voci di calendario restano memorizzate nel data-base	10 0 - Le voci di database non vengono cancellate
Indirizzo driver OIP Exchange	Nome DNS o indirizzo IP del driver OIP Exchange.	
Heartbeat driver OIP Exchange	Intervallo Heartbeat (in minuti) tra il server OIP e il driver OIP Exchange.	1

Le voci di calendario sono cancellate dal database OIP all'ora elencata nella Tab. 89, pagina 93 , vedi "Riorganizzazione database OIP", pagina 92.

Calendar Service

Calendar Service serve all'accesso e alla gestione della funzionalità calendario.

Tab. 30 Diritti di accesso Calendar Service

Diritto di accesso	admin	group admin	super user	user	guest	none
Creazione di voce calendario	A[1)]		A	O[2)]		
Cancellazione di voce di calendario	A		A	A		
Modifica voce di calendario	A		A	A		
Consultazione voci di calendario	A		A	A		

[1)] A - Voci di calendario di tutti gli utenti

[2)] O - Proprie voci di calendario

Calendar Synchronization Service

Calendar Synchronization Service (servizio OIP interno) serve alla sincronizzazione dei contatti Microsoft Outlook locali con OfficeSuite.

Call Logging Driver

Call Logging Driver (servizio OIP interno) è l'adattatore di interfaccia per l'accesso all'interfaccia dei dati degli addebiti.

Qui è possibile eseguire le impostazioni per la destinazione della documentazione del traffico su OIP nonché l'intervallo di sincronizzazione per il controllo di questa impostazione con il server di comunicazione.

Tab. 31 Proprietà specifiche di Call Logging Driver

Proprietà specifiche	Descrizione	Impostazione di base Impostazioni
Documentazione del traffico	Impostazione della destinazione per la documentazione degli addebiti e delle chiamate entranti su OIP in modo automatico.	*Disattivato*
Intervallo di sincronizzazione	Intervallo di sincronizzazione (in minuti) nel quale viene verificata l'impostazione della destinazione della documentazione del traffico sul server di comunicazione.	60
Porta IP	Porta IP	1080
Timeout collegamento	Timeout (in secondi) dopo il quale il server OIP interrompe il collegamento al server di comunicazione, dopo che gli ultimi dati sugli addebiti siano inviati dal server di comunicazione.	60
Collegamenti massimi	Numero massimo di comunicazioni parallele.	10

Call Logging Manager

Call Logging Manager (servizio OIP interno) serve alla gestione della documentazione del traffico.

Tab. 32 Proprietà specifiche di Call Logging Manager

Proprietà specifiche	Descrizione	Impostazione di base Impostazioni
Salvare dati collegamento nel database	Numero di giorni durante i quali i dati relativi agli addebiti restano memorizzati nel database.	10 0 - Le voci di database non vengono cancellate
Salvare dati collegamento nel file system	Numero di giorni trascorsi i quali i file dei dati relativi agli addebiti vengono cancellati.	0 0 - I file non vengono cancellati
Estensione per i file di dati collegamento	Estensione dei file di dati relativi agli addebiti.	*tax*
Directory per i file di dati di collegamento	Directory nella quale vengono memorizzati i file dei dati relativi agli addebiti.	*tax*
Creare file di dati di collegamento	Numero di giorni dopo i quali i dati di collegamento del database vengono scritti nel file.	1 0 – Non viene scritto alcun file. da 1 a 5, a seconda del volume di dati
Protezione dati per le chiamate di ufficio	Numero di cifre del numero di chiamata che in caso di chiamate aziendali, vengono cancellati da dietro nei dati di collegamento.	0 0 a 7
Protezione dati per le chiamate private	Numero dei punti del numero di chiamata che in caso di chiamate private, vengono cancellati da dietro nei dati di collegamento.	0 0 a 7

Proprietà specifiche	Descrizione	Impostazione di base Impostazioni
Unione dati di collegamento	I ticket CL vengono riuniti nella rete e memorizzati come un ticket nella banda dati.	*Attivato*
Acquisire chiamate esterne	Vengono inseriti tutti i ticket CL esterni.	*Attivato*
Acquisire chiamate interne	Vengono inseriti tutti i ticket CL interni (nella rete).	*Disattivato*
Acquisire chiamate entranti	Vengono inseriti i ticket CL in entrata.	*Attivato*
Acquisire chiamate uscenti	Vengono inseriti i ticket CL in uscita.	*Attivato*
Visualizzare testi	Intervallo temporale (in secondi) in cui vengono visualizzate le informazioni sugli addebiti nel telefono di sistema.	0
Formato testi da visualizzare	Formattazione del testo visualizzato. È possibile adeguare il testo tramite variabili , vedi Tab. 33, pagina 58 .	
Addebiti dal PBX Gateway	Le informazioni sugli addebiti vengono visualizzate nel telefono di sistema, se la chiamata viene eseguita tramite gateway server di comunicazione sulla rete urbana. Per la visualizzazione degli addebiti dal gateway server di comunicazione è necessaria una licenza ATAS , vedi "Licenze OIP", pagina 363.	*Attivato*
Aggiorna voce di registro	La voce di registro relativa a questa conversazione viene completata con gli addebiti della chiamata.	*Attivato*
Prefisso CLIP	Se DDI non corrisponde al numero telefonico interno (es. DDI 32655xxxx, numero telefonico interno xxxx), il "32655" deve essere registrato come prefisso CLIP, affinché sia possibile assegnare alla postazione secondaria i dati di collegamento nella rete QSIG. Separare gli inserimenti plurimi con un ";".	

Tab. 33 Variabili testo da visualizzare

Variabile	Descrizione
@SUBSCRIBERNAME	Nome utente
@SUBSCRIBERNUMBER	Numero telefonico
@COSTCENTRE	Numero del Centro di costo / Codice commessa
@STARTDATE	Data di inizio della chiamata
@STARTTIME	Ora inizio comunicazione
@TIMETOANSWER	Tempo di risposta
@DURATION	Durata della chiamata
@TAXCHARGES	Addebito per la chiamata
@TAXPULSES	Impulsi di tariffazione

Variabile	Descrizione
@CALLERID1	Identificazione chiamante 1
@CALLERID2	Identificazione chiamante 2
@DESTINATIONNUMBER1	Numero destinazione 1
@DESTINATIONNUMBER2	Numero destinazione 2
@ORIGINSUBSCRIBER	Numero a partire dal quale è stata effettuata la chiamata
@CURRENCY	Unità di valuta

Nelle impostazioni standard, come testo per la visualizzazione sul telefono di sistema viene visualizzata la seguente sequenza di caratteri:

Unità di valuta Costi chiamata/Durata chiamata sec.

Il file di esportazione dei dati di collegamento viene creato ad intervalli configurati all’ora elencata nella Tab. 90, pagina 93 , vedi "Creazione dei dati di esportazione", pagina 93.

La documentazione del traffico è cancellata dal database OIP all'ora elencata nella Tab. 89, pagina 93 , vedi "Riorganizzazione database OIP", pagina 92.

Call Logging Service

Call Logging Service serve all'acceso e alla distribuzione dei dati relativi agli addebiti.

Tab. 34 Diritti di accesso Call Logging Service

Diritto di accesso	admin	group admin	super user	user	guest	none
Gestione delle impostazioni dei dati di collegamento	X					
Richiamo dei dati di collegamento			A[1]	O[2]		
Cancellazione dati di collegamento			A			
Contrassegnare la serie di dati di documentazione del traffico *Richiamati*			A			
Azzeramento del totalizzatore addebiti			A			

[1] A - Dati di collegamento di tutti gli utenti

[2] O - Proprie voci di calendario

Call Service

Call Service serve alla gestione delle funzioni di telefonia.

Tab. 35 Proprietà specifiche di Call Logging Manager

Proprietà specifiche	**Descrizione**	**Impostazione di base Impostazioni**
Trasferimento diretto	Le chiamate possono essere trasferite durante la fase di creazione della chiamata.	*Disattivato*

Client Utility Service

Client Utility Service mette a disposizione delle applicazioni le funzioni specifiche OIP.

Tab. 36 Diritti di accesso Client Utility Service

Diritto di accesso	**admin**	**group admin**	**super user**	**user**	**guest**	**none**
Avvio di servizi OIP		G[1]	A[2]	O[3]		
Attivare i servizi OIP per gli utenti sulla cui linea esistono diritti di controllo		X				
Attivare i servizi OIP per gli utenti sulla cui linea esistono diritti di gestione		X				

[1] G - Utenti nello stesso gruppo utente

[2] A – Tutti gli utenti

[3] Servizi OIP assegnati all'utente

Configuration Profile Manager

Configuration Profile Manager (servizio OIP interno) serve alla gestione dei profili di presenza.

Configuration Profile Service

Configuration Profile Service serve per l'accesso ai profili di presenza degli utenti OIP.

Tab. 37 Diritti di accesso Configuration Profile Service

Diritto di accesso	**admin**	**group admin**	**super user**	**user**	**guest**	**none**
Lettura del profilo di presenza	A[1]	P[2]/O[3]	P/O	P/O	P/O	
Attivazione/disattivazione del profilo di presenza	A	P/O	P/O	P/O		

Diritto di accesso	admin	group admin	super user	user	guest	none
Creazione del profilo di presenza	A		A			
Cancellazione del profilo di presenza	A		A			
Modifica del profilo di presenza	A		A			

[1] A - Tutti: Il diritto di accesso è valido per i profili di presenza di tutti gli utenti

[2] P – Publico: Il diritto di accesso è valido per i profili di presenza pubblici

[3] O - Own: Il diritto di accesso è valido per i propri profili di presenza privati

Configuration Service

Configuration Service serve alla gestione dei servizi OIP.

DasTelefonbuch Directory Service

DasTelefonbuch Directory Service (servizio OIP interno) serve alla gestione degli elenchi esterni ”DasTelefonbuch Deutschland”.

Tab. 38 Proprietà specifiche di DasTelefonbuch Directory Service

Proprietà specifiche	Descrizione	Impostazione di base Impostazioni
Indirizzo server dell’elenco	Nome DNS o indirizzo IP del server dove sono installati gli elenchi esterni.	
Numero di digiti del numero di chiamata	Numero di cifre (da dietro) del numero di chiamata, che vengono utilizzate per il confronto con le voci nelle directories.	0
Alias sequenza nomi	Formattazione per l’alias	*Cognome - Nome*
Alias predefinito generato dall'utente	Genera un alias predefinito (nome di identificazione) per ogni contatto definito nell'impostazione ContactNameOrder	*Attivato*
Origine dati	Visualizzazione della versione utilizzata da "DasTelefonbuch Deutschland".	

Database Driver

Database Driver (servizio OIP interno) è l'adattatore di interfaccia per l'accesso al database OIP.

Qui è possibile eseguire le impostazioni per il salvataggio del database OIP e del file di configurazione OIP.

Tab. 39 Proprietà specifiche di Database Driver

Proprietà specifiche	Descrizione	Impostazione di base Impostazioni
Tipo database	Tipo database	*rdbms*
Percorso database	Percorso al database.	*jdbc:mysql://localhost/AXPDB*
Password	Password per l'accesso al database.	
Utente	Utente per l'accesso al database.	
Driver di database	Driver database	*org.gjt.mm.mysql.Driver*
Canali di comunicazione	Numero dei canali di comunicazione paralleli possibili.	10
Numero massimo di voci per richieste di ricerca	Numero massimo di voci che vengono restituite per richieste di ricerca su database.	10000
Directory di backup	Directory per il backup OIP.	*backup*
Ora del backup	Directory per il backup OIP.	*backup*
Memorizzazione file di backup OIP	Numero di giorni in cui vengono memorizzati nel sistema i file di backup OIP creati ogni giorno.	5 0 - I file di backup OIP non vengono cancellati
Database degli heartbeat	Intervallo Heartbeat (in minuti) tra il server OIP e database OIP.	1
Intervallo di cancellazione voci tabelle database	Intervallo in cui le voci vengono cancellate dalle tabelle del database se è stato superato il numero massimo di voci configurate.	1d 1m - ogni minuto 1h - ogni ora 1d - ogni giorno
Momento di cancellazione voci tabelle database	Momento nel quale vengono cancellate le voci dalla tabelle di database, se l'intervallo di cancellazione è impostato per essere eseguito quotidianamente.	03:45
Numero massimo di voci nella tabella di database (globale)	Impostazione globale delle voci in ogni tabella di database.	50000
Numero massimo di voci nella tabella di database di registro	Impostazione per il numero massimo di voci nella tabella di database delle voci di registro.	50000
Versione database	Versione database	1

Il salvataggio della configurazione OIPavviene una volta dopo l’avvio dei servizi di sistema di OIP dopo un’ora. Dopo ciò il salvataggio viene eseguito all’ora elencata nella Tab. 91, pagina 93 , vedi "Salvataggio OIP", pagina 93.

Directory Manager

Directory Manager serve alla gestione degli elenchi.

Tab. 40 Proprietà specifiche di Directory Manager

Proprietà specifiche	Descrizione	Impostazione di base Impostazioni
Directory di base	Directories per la ricerca di voci.	*Elenco OIP pubblico* / *Elenchi OIP privati* / *Elenco utenti OIP* / *Elenco selezioni abbreviate PBX* / *Agenda privata PBX* / *Elenco utenti PBX* / *Elenco utenti PISN* / *Active Directory* / *Elenco LDAP* / *Elenchi esterni*
Aggiornamento della lista di directory	Intervallo di tempo (in minuti) in cui viene verificata la disponibilità delle directory configurate. Il collegamento alle directory non raggiungibili viene ripristinato automaticamente, non appena queste directory sono nuovamente raggiungibili.	5

Directory Service

Directory Service serve per l'accesso alle directory.

Tab. 41 Proprietà specifiche di Directory Service

Proprietà specifiche	Descrizione	Impostazione di base Impostazioni
Directory di base	Directories per la ricerca di voci.	*Elenco OIP pubblico* / *Elenchi OIP privati* / *Elenco utenti OIP* / *Elenco selezioni abbreviate PBX* / *Agenda privata PBX* / *Elenco utenti PBX* / *Elenco utenti PISN* / *Active Directory* / *Elenco LDAP* / *Elenchi esterni*

Tab. 42 Diritti di accesso Directory Service

Diritto di accesso	admin	group admin	super user	user	guest	none
Utente PISN	R[1)]	R	R	R	R	
Rubriche private PBX	R/W[2)]	R/W[3)]	R/W[3)]	R/W[3)]		
Elenchi privati OIP	R/W	R/W[3)]	R/W[3)]	R/W[3)]		
Elenchi pubblici OIP	R/W	R/W	R/W	R	R	
Lista delle selezioni abbreviate del PBX	R/W	R/W	R/W	R	R	
Elenco utenti PXB	R	R	R	R	R	
Elenco utenti OIP	R/W	R/W	R/W	R/W[4)]	R	

Diritto di accesso	admin	group admin	super user	user	guest	none
Active Directory	R	R	R	R	R	
Elenchi LDAP	R	R	R	R	R	
Elenchi esterni	R	R	R	R	R	

1) Diritti di lettura dell'elenco

2) Diritti di lettura e scrittura di tutti gli elenchi privati

3) Diritti di lettura e di scrittura solo sul proprio elenco

4) Diritti di scrittura solo per il proprio contatto

Display Manager

Display Manager (servizio OIP interno) serve alla gestione dell'accesso ai display dei telefoni di sistema.

Display Service

Display Service serve per il controllo del display dei telefoni di sistema.

Event Service

Event Service (servizio OIP interno) serve alla distribuzione degli eventi nel sistema.

Tab. 43 Proprietà specifiche di Event Service

Proprietà specifiche	Descrizione	Impostazione di base Impostazioni
Indirizzo server	Nome DNS o indirizzo IP del server dove è installato il Event Service.	*localhost*
Porta IP	Porta IP del Event Service.	2500

Fax Manager

Fax Manager (servizio OIP interno) serve alla gestione della funzionalità fax.

Tab. 44 Proprietà specifiche di Fax Manager

Proprietà specifiche	Descrizione	Impostazione di base Impostazioni
Numero massimo di ripetizioni della selezione	Numero massimo di ripetizioni della selezione in caso di collegamento occupato.	3
Intervallo di ripetizione della selezione	Intervallo (in minuti) in cui il fax viene inviato nuovamente.	1

Fax Service

Fax Service serve per l'accesso alla funzionalità fax.

Tab. 45 Diritti di accesso Fax Service

Diritto di accesso	admin	group admin	super user	user	guest	none
Creazione faxbox	A[1]					
Cancellazione faxbox	A					
Modifica impostazioni faxbox	A					
Invia/ricevi fax	A			O[2]		

[1] A – Tutti gli utenti

[2] O – Propria faxbox

Feature Service

Feature Service mette a disposizione funzioni in base al telefono, alla licenza CTI e alle applicazioni tipo server di comunicazione.

Flow Manager

Flow Manager (servizio OIP interno) serve alla gestione delle sequenze di chiamate.

Flow Service

Flow Service serve per l'accesso alle sequenze di chiamate.

Tab. 46 Diritti di accesso Flow Service

Diritto di accesso	admin	group admin	super user	user	guest	none
Creazione di sequenze di chiamate	X					
Cancellazione di sequenze di chiamate	X					
Modifica di sequenze di chiamate	X					

Function Key Manager

Function Key Manager (servizio OIP interno) serve alla gestione dei tasti funzione.

Function Key Service

Function Key Service serve per l'accesso ai tasti funzione.

I/O Manager

I/O Manager serve alla gestione centrale dei gruppi I/O.

Tab. 47 Proprietà specifiche di I/O Manager

Proprietà specifiche	Descrizione	Impostazione di base Impostazioni
Indirizzo server	Nome DNS o indirizzo IP del server dove è installato il driver per il OIP EIB Service.	
Intervallo doppio clic	Intervallo temporale per la valutazione del doppio clic.	300
Intervallo clic lungo	Intervallo temporale per la valutazione del clic lungo.	500
Salvare azioni nel database	Numero di giorni durante i quali le registrazioni di log restano memorizzate nel database.	10
Creazione delle azioni nel file di registro	Numero di giorni dopo i quali le azioni registrate vengono scritte dal database nel file.	

Il file di esportazione delle azioni protocollate viene creato ad intervalli configurati all’ora elencata nella Tab. 90, pagina 93 , vedi "Creazione dei dati di esportazione", pagina 93.

Le voci di azioni vengono cancellate dal database OIP all'ora elencata nella Tab. 89, pagina 93 , vedi "Riorganizzazione database OIP", pagina 92.

I/O Service

I/O Service serve alla gestione degli attuatori.

Jabber Driver

Jabber Driver (servizio OIP interno) è l'adattatore di interfaccia per l'accesso a sistemi Jabber esterni/XMPP Instant Messaging.

Journal Manager

Journal Manager (servizio OIP interno) serve alla gestione dei registri.

Tab. 48 Proprietà specifiche di Journal Manager

Proprietà specifiche	Descrizione	Impostazione di base Impostazioni
Salvare registri nel database	Numero di giorni durante i quali le voci di registro restano memorizzate nel database.	10 0 - Le voci di database non vengono cancellate
Registrazioni chiamate operatore	Per chiamate operatore vengono creati registri di chiamate	*Attivato*

Le registrazioni vengono cancellate dal database OIP all'ora elencata nella Tab. 89, pagina 93 , vedi "Riorganizzazione database OIP", pagina 92.

Journal Service

Journal Service serve per la gestione e il trasferimento delle liste chiamate alle applicazioni.

Key Configuration Service

Key Configuration Service serve per la configurazione dei tasti funzione dei telefoni di sistema.

Tab. 49 Diritti di accesso Key Configuration Service

Diritto di accesso	admin	group admin	super user	user	guest	none
Gestione delle impostazioni dei telefoni di sistema	A[1)]			O[2)]		
Gestione dei tasti sul telefono di sistema	A			A		
Gestione dei tasti bloccati sul telefono di sistema	A					

[1)] A – Tutti i telefoni di sistema

[2)] O – Proprio telefono di sistema

LDAP Directory Service

LDAP Directory Service (servizio OIP interno) serve alla gestione degli elenchi LDAP.

Tab. 50 Proprietà specifiche di LDAP Directory Service

Proprietà specifiche	Descrizione	Impostazione di base Impostazioni
Indirizzo server LDAP	Nome DNS o indirizzo IP del server LDAP.	
Porta LDAP	Porta IP del server LDAP.	
Nome utente	Autenticazione utente nel server LDAP.	Esempio: *CN=Directory Manager*
Password	Parola chiave per l'autenticazione utente sul server LDAP.	
LDAP Base-DN	Directory di base LDAP	
Classe oggetto LDAP	Classe oggetto LDAP	*user* / *user* / *inetOrgPerson* / *organizationalPerson* / *person* / *contact*
Filtri di ricerca LDAP	I filtri di ricerca consentono di definire ulteriori criteri per individuare le richieste di ricerca. I criteri di ricerca inseriti sovrascrivono la configurazione della classe oggetto LDAP.	
Conformità ai riferimenti LDAP	In una struttura di directory distribuita, la ricerca di oggetti viene estesa ai server LDAP di riferimento.	*Disattivato*
Nome		*DEFAULT-MAPPING*
Secondo nome		*DEFAULT-MAPPING*
Cognome		*DEFAULT-MAPPING*
Indirizzo privato – Via e numero civico		*DEFAULT-MAPPING*
Indirizzo privato - CAP		*DEFAULT-MAPPING*
Indirizzo privato - Città		*DEFAULT-MAPPING*
Indirizzo privato - Stato o provincia		*DEFAULT-MAPPING*
Indirizzo privato - Paese		*DEFAULT-MAPPING*
Indirizzo ufficio – Via e numero civico		*DEFAULT-MAPPING*
Indirizzo ufficio – CAP		*DEFAULT-MAPPING*
Indirizzo ufficio – Città		*DEFAULT-MAPPING*
Indirizzo ufficio - Stato o provincia		*DEFAULT-MAPPING*
Indirizzo ufficio – Paese		*DEFAULT-MAPPING*
Numero di telefono ufficio		*DEFAULT-MAPPING*
Numero di fax ufficio		*DEFAULT-MAPPING*
Numero di telefono privato		*DEFAULT-MAPPING*
Numero di fax privato		*DEFAULT-MAPPING*
Cellulare		*DEFAULT-MAPPING*

Proprietà specifiche	Descrizione	Impostazione di base Impostazioni
Cercapersone		*DEFAULT-MAPPING*
Telefono principale		*DEFAULT-MAPPING*
Alias		*DEFAULT-MAPPING*
Ditta		*DEFAULT-MAPPING*
Posizione		*DEFAULT-MAPPING*
E-Mail		*DEFAULT-MAPPING*
E-Mail privata		*DEFAULT-MAPPING*
E-Mail cellulare		*DEFAULT-MAPPING*
Pagina web		*DEFAULT-MAPPING*
Direttore (i)		*DEFAULT-MAPPING*
Assistente		*DEFAULT-MAPPING*
Reparto		*DEFAULT-MAPPING*
Definito dall'utente 1		*DEFAULT-MAPPING*
Definito dall'utente 2		*DEFAULT-MAPPING*
Definito dall'utente 3		*DEFAULT-MAPPING*
Definito dall'utente 4		*DEFAULT-MAPPING*
Definito dall'utente 5		*DEFAULT-MAPPING*
Annotazioni		*DEFAULT-MAPPING*
Numero di digiti del numero di chiamata	Numero di cifre (da dietro) del numero di chiamata, che vengono utilizzate per il confronto con le voci nelle directories.	7

Nell'impostazione standard vengono utilizzati gli attributi elencati nella Tab. 51, pagina 69 per il *DEFAULT-MAPPING* . A seconda della classe di oggetti selezionata vengono rilevati gli attributi della classe di oggetti di ordine superiore.

Tab. 51 Assegnazione standard degli attributi LDAP

Proprietà specifiche	Attributo	Classe oggetto
Nome	*givenName*	*organizationalPerson / contact / user / inetOrgPerson*
Secondo nome	*middleName*	*user / inetOrgPerson*
Cognome	*sn*	*person / organizationalPerson / contact / user / inetOrgPerson*
Indirizzo privato – Via e numero civico		
Indirizzo privato - CAP		
Indirizzo privato - Città		
Indirizzo privato - Stato o provincia		
Indirizzo privato - Paese		

Proprietà specifiche	Attributo	Classe oggetto
Indirizzo ufficio – Via e numero civico	*streetAddress*	*organizationalPerson / contact / user / inetOrgPerson*
Indirizzo ufficio – CAP	*postalCode*	*organizationalPerson / contact / user / inetOrgPerson*
Indirizzo ufficio – Città	*l*	*organizationalPerson / contact / user / inetOrgPerson*
Indirizzo ufficio - Stato o provincia	*st*	*organizationalPerson / contact / user / inetOrgPerson*
Indirizzo ufficio – Paese	*c*	*organizationalPerson / contact / user / inetOrgPerson*
Numero di telefono ufficio	*telephoneNumber*	*person / organizationalPerson / contact / user / inetOrgPerson*
Numero di fax ufficio	*facsimileTelephoneNumber*	*organizationalPerson / contact / user / inetOrgPerson*
Numero di telefono privato	*homePhone*	*user / inetOrgPerson*
Numero di fax privato		
Cellulare	*mobile*	*organizationalPerson / contact / user / inetOrgPerson*
Cercapersone	*pager*	*user / inetOrgPerson*
Telefono principale		
Alias	*displayName*	*person / organizationalPerson / contact / user / inetOrgPerson*
Ditta	*company*	*organizationalPerson / contact / user / inetOrgPerson*
Posizione	*title*	*organizationalPerson / contact / user / inetOrgPerson*
E-Mail	*mail*	*organizationalPerson / contact / user / inetOrgPerson*
E-Mail privata	*mail*	*organizationalPerson / contact / user / inetOrgPerson*
E-Mail cellulare	*mail*	*organizationalPerson / contact / user / inetOrgPerson*
Pagina web	*wWWHomePage*	*user*
Direttore (i)	*manager*	*Organizzatore (InetOrgPerson)*
Assistente		
Reparto	*department*	*Organizzatore* *contact* *user* *Organizzatore (InetOrgPerson)*
Definito dall'utente 1		
Definito dall'utente 2		
Definito dall'utente 3		

Proprietà specifiche	Attributo	Classe oggetto
Definito dall'utente 4		
Definito dall'utente 5		
Annotazioni	*notes*	*contact*

License Manager

License Manager (servizio OIP interno) serve alla gestione delle licenze.

Tab. 52 Proprietà specifiche di License Manager

Proprietà specifiche	Descrizione	Impostazione di base Impostazioni
File di protocollo licenze	Directory in cui viene archiviato il file protocollo delle licenze registrate nel sistema. La directory di base è la directory di installazione OIP.	.logs/license.txt

License Service

License Service serve per l'accesso alle licenze.

Line Service

Line Service serve per la gestione della funzionalità del selettore di linea .

Tab. 53 Proprietà specifiche di Line Service

Proprietà specifiche	Descrizione	Impostazione di base Impostazioni
Parcheggio automatico delle chiamate private	Se durante la conversazione sulla linea privata viene accettata una chiamata sul tasto di linea, essa viene parcheggiata attivando la chiamata privata.	*Attivato*
Intervallo di sincronizzazione	Intervallo (in minuti) in cui viene sincronizzata la configurazione dei tasti di linea con il server di comunicazione.	10

Tab. 54 Diritti di accesso Line Service

Diritto di accesso	admin	group admin	super user	user	guest	none
Crea tasto di linea	X					
Cancella tasto di linea	X					
Configura DC	X					
Blocco della configurazione del telefono	X					

Diritto di accesso	admin	group admin	super user	user	guest	none
Configurazione del blocco in uscita	X					
Configurazione della linea terminale	X					
Configurazione delle impostazioni di chiamata del tasto linea	X			X		
Configurazione impegno entrante o uscente	X			X		
Configurazione priorità	X			X		
Configurazione lista chiamate	X			X		

Load Balancing Service

Load Balancing Service (servizio OIP interno) serve per il bilanciamento del carico all’interno delle reti per server OIP.

Location Manager

Location Manager (servizio OIP interno) serve alla gestione della localizzazione dei telefoni cordless.

Tab. 55 Proprietà specifiche di Location Manager

Proprietà specifiche	Descrizione	Impostazione di base Impostazioni
Numero di richieste di ricerca parallele	Numero di richieste parallele per la localizzazione dei portatili DECT.	10
Tempo di memorizzazione	Tempo nel quale le richieste di localizzazione dei telefoni cordless vengono memorizzate temporaneamente.	10 sec. 1 sec. - ogni secondo 1m - ogni minuto

Location Service

Il Location Service serve alla localizzazione dei telefoni cordless nell'area coperta.

Log Service

Log Service serve per la gestione centrale e il rilevamento dei file di protocollo.

Tab. 56 Proprietà specifiche di Log Service

Proprietà specifiche	Descrizione	Impostazione di base Impostazioni
Giorni di registrazioni di log	Numero di giorni durante i quali i dati relativi ai log restano memorizzati nel database.	10 0 - Le voci di database non vengono cancellate
Destinazione eccezioni	Destinazione delle registrazioni di eccezione.	*Database* / *Schermo* / *File* / *Sistema*
Destinazione errori	Destinazione delle registrazioni di log.	*Database* / *File*
Destinazione avvertenze	Destinazione delle registrazioni di avvertenza.	*Database* / *File*
Destinazione sicurezza	Destinazione delle registrazioni di sicurezza.	*Database* / *File*
Destinazione informazioni	Destinazione delle registrazioni di informazione.	*File*
Destinazione debug	Destinazione delle registrazioni di debug.	*File*
Dettagli registro	Grado di dettaglio delle registrazioni di log.	*Tutti*
Dimensioni del file di registro	Dimensione massima dei file di registro (in byte).	10000000 min. 1025
Giorni file di registro	Numero di giorni che vengono memorizzati nel sistema i file di protocollo.	5
Memoria di log	Intervallo (in secondi) in cui lo stato della memoria impiegata ed assegnata viene scritto nel file di protocollo.	0 0 - disattivato >1 - attivato

Le voci di protocollo cancellate dal database OIP all'ora elencata nella Tab. 89, pagina 93 , vedi "Riorganizzazione database OIP", pagina 92.

Login Service

Login Service serve per la gestione della registrazione sul server OIP.

Tab. 57 Proprietà specifiche di Login Service

Proprietà specifiche	Descrizione	Impostazione di base Impostazioni
Registrazione automatica	Consente o blocca la registrazione automatica sul server OIP.	*Attivato*

Media Manager

Media Manager (servizio OIP interno) serve alla gestione dei driver media OIP.

Tab. 58 Proprietà specifiche di Media Manager

Proprietà specifiche	Descrizione	Impostazione di base Impostazioni
Indirizzo server	Nome DNS o indirizzo IP del server dove è installato il driver per il servizio Media.	
<Indirizzo>:*60901@CAPI#*<n>	<Indirizzo>: Nome DNS o Indirizzo IP <n>=N° interfacce ISDN) Vengono visualizzate le interfacce ISDN installate. In base alle interfacce ISDN a cui il server di comunicazione è collegato, è necessario indicare l'ID del PBX. Nella configurazione OIP è possibile determinare il rispettivo ID del server di comunicazione tramite la voce di menu Rete server di comunicazione.	<ID PBX>

Message Manager

Message Manager (servizio OIP interno) serve alla gestione dei messaggi.

Tab. 59 Proprietà specifiche di Message Manager

Proprietà specifiche	Descrizione	Impostazione di base/ Impostazioni
Salvare messaggi nel database	Numero di giorni durante i quali i messaggi restano memorizzati nel database.	10 0 - Le voci di database non vengono cancellate
Crea voce di registro	Per ogni messaggio inviato o ricevuto viene creata una voce di registro. .	*Attivato*
Indirizzo driver OIP Exchange	Nome DNS o indirizzo IP del driver OIP Exchange.	
Heartbeat driver OIP Exchange	Intervallo Heartbeat (in minuti) tra il server OIP OIP ed il driver per il server Microsoft Exchange.	1
Indirizzo mittente di posta elettronica	Indirizzo mittente di posta elettronica utilizzato per l'invio di e-mail. Non indicando il dominio (<mittente> al posto di <mittente>@<dominio.xxx>) viene utilizzato il dominio impostato in SMTP Driver o il dominio e-mail del server Microsoft Exchange.	*OIP-noreply*
Inviare messaggi a tutti	In una rete di server di comunicazione, i messaggi inviati a tutti gli utenti di un server di comunicazione, vengono inviati anche a tutti gli utenti collegati al server OIP.	*Attivato*

Le voci dei messaggi vengono cancellate dal database OIP all'ora elencata nella Tab. 89, pagina 93 , vedi "Riorganizzazione database OIP", pagina 92.

Message Service

Message Service serve all'invio e alla ricezione di messaggi.

Naming Service

Naming Service (servizio OIP interno) serve alla gestione globale dei servizi nelle reti di server OIP.

Tab. 60 Proprietà specifiche di Naming Service

Proprietà specifiche	Descrizione	Impostazione di base Impostazioni
Periodo di validità	Periodo di validità, numero di Hops	128
Indirizzo IP per Host Multicast	Indirizzo IP per Host Multicast.	234.5.6.7
Porta IP Multicast	Porta IP Multicast.	9001
Intervallo heartbeat	Intervallo di Heartbeat (in millisecondi) con i Client.	300000
Oggetti rimossi (Garbage Collection)	Abilitazione della memoria.	*Attivato*

Notepad Service

Notepad Service serve alla gestione e alla distribuzione dei dati relativi agli appunti e alla lista di ripetizione della selezione.

Tab. 61 Proprietà specifiche di Notepad Service

Proprietà specifiche	Descrizione	Impostazione di base Impostazioni
Numero di voci appunti	Numero di voci appunti.	20
Cancella doppie voci appunti.	Le voci doppie vengono cancellate.	*Attivato*
Numero di voci della ripetizione selezione	Numero di voci presenti nella lista di ripetizione della selezione	20
Cancella doppie voci di ripetizione selezione	Le voci doppie della lista di ripetizione della selezione vengono cancellate.	*Attivato*

Notification Manager

Notification Manager (servizio OIP interno) serve alla gestione delle notifiche.

Notification Service

Notification Service serve per l'accesso e la distribuzione delle notifiche.

ODBC/JDBC Directory Service

Il servizio ODBC/JDBC Directory Service serve per la gestione di elenchi ODBC JDBC collegati.

Tab. 62 Proprietà specifiche di ODBC/JDBC Directory Service

Proprietà specifiche	Descrizione	Impostazione di base Impostazioni
Indirizzo server elenchi telefonici	Nome DNS o indirizzo IP del server dove è installato il driver OIP ODBC/JDBC.	
Numero di cifre del numero di chiamata	Numero di cifre (da dietro) del numero di chiamata, che vengono utilizzate per il confronto con le voci nelle directories.	0
Alias sequenza nomi	Formattazione per l'alias	*Cognome - Nome*
Alias predefinito generato dall'utente	Genera un alias predefinito (nome di identificazione) per ogni contatto definito nell'impostazione ContactNameOrder	*Attivato*
Origine dati	Visualizzazione dell'origine dati	

Operator Service

Operator Service serve alla gestione delle code operatori.

Tab. 63 Proprietà specifiche di Operator Service

Proprietà specifiche	Descrizione	Impostazione di base Impostazioni
Parcheggio automatico delle chiamate private	Se durante la conversazione sulla linea privata viene accettata una chiamata operatore, essa viene parcheggiata attivando la chiamata privata.	*Attivato*

PBX Driver Ascotel

PBX Driver Ascotel (servizio OIP interno) è l'adattatore di interfaccia per l'accesso al server di comunicazione.

Tab. 64 Proprietà specifiche di PBX Driver Ascotel

Proprietà specifiche	Descrizione	Impostazione di base Impostazioni
Porta IP	Porta IP	1061
Livello di accesso PBX	Livello di accesso con cui il server OIP comunica con il server di comunicazione. Questa impostazione è necessaria solo per la generazione di server di comunicazione Aastra IntelliGate® I6.1, I6.2 e I6.5.	*Telefonista*
Name server OIP	Viene attivato il name server OIP	*Attivato*

Proprietà specifiche	**Descrizione**	**Impostazione di base Impostazioni**
Display Server	L'interfaccia di Messaging-/Alarming ATAS viene attivata sul server OIP.	*Attivato*
Ascotel-OIP Information Link	L'information link Ascotel OIP viene attivato sul server OIP.	*Attivato*
Numero di richieste di ricerca parallele	Numero di richieste parallele per la localizzazione dei telefoni cordless.	10
Tempo di memorizzazione	Tempo nel quale le richieste di localizzazione dei telefoni cordless vengono memorizzate temporaneamente.	10 sec. 1 sec. - ogni secondo 1m - ogni minuto
Massimo voci ricerca	Numero massimo di voci ricerca che vengono visualizzate con la scelta per nome.	30
Lunghezza mass. nome	Lunghezza massima delle voci.	20
Estensione per numeri ufficio	Estensione che viene aggiunta al nome del numero di telefono ufficio.	*BUS*
Estensione per numeri di fax ufficio	Estensione che viene aggiunta al nome del numero di fax ufficio.	*NOTUSED*
Estensione per numeri privati	Estensione che viene aggiunta al nome del numero di chiamata privato.	*PRIV*
Estensione per numeri di fax privati	Estensione che viene aggiunta al nome del numero di fax privato.	*NOTUSED*
Estensione per cellulare	Estensione che viene aggiunta al nome del numero del cellulare.	*GSM*
Estensione per cercapersone	Estensione che viene aggiunta al nome del numero del cercapersone.	*NOTUSED*
Estensione per tel. principale	Estensione che viene aggiunta al nome del numero di telefono principale.	*NOTUSED*
Estensione numero VoIP	Estensione che viene aggiunta al nome del numero VoIP.	*NOTUSED*
Estensione numero interno del PBX	Estensione che viene aggiunta al nome del numero di chiamata interno del server di comunicazione.	*NOTUSED*
Elencare numeri standard	Viene visualizzato solo il numero telefonico principale.	*Disattivato*
Mostra estensione file	L'estensione che viene aggiunta al nome del numero di chiamata viene visualizzato solo se alla voce sono assegnati più numeri di chiamata (disattivato).	*Disattivato*
Voci di registro ignorate	Tutte le voci di registro che incominciano con il prefisso configurato, vengono cancellati dal registro. Esempio: Se '*06' é configurato le seguenti voci verranno cancellate: '*061234*216789#'. Separare gli inserimenti plurimi con un ";".	**33;#33;*47;#36;#46;*06*

Nell'impostazione standard viene sincronizzato solo il numero di chiamata standard. Se si desidera sincronizzare tutti i numeri di chiamata di un contatto, è necessario disattivare l'impostazione *Sincronizzazione numeri di chiamata standard*. Oltre a ciò si dovrà configurare una estensione del nome per i diversi tipi di numeri di chiamata, affinché in una rubrica privata del server di comunicazione non appaiano tutti i numeri sotto un unico nome. Inserire ad esempio l'impostazione *_B* per il numero di telefono ufficio alla voce *Sincronizzazione numeri ufficio*. Non scegliere una estensione del nome troppo lunga, dato che nel server di comunicazione le lunghezze dei nomi sono limitate. Qualora un tipo di numero di chiamata non debba essere sincronizzato, è necessario inserire l'impostazione *NOSYNC*.

PBX Driver OpenCom 1000

PBX Driver OpenCom 1000 (servizio OIP interno) è l'adattatore di interfaccia per l'accesso al server di comunicazione.

Tab. 65 Proprietà specifiche di PBX Driver OpenCom 1000

Proprietà specifiche	Descrizione	Impostazione di base Impostazioni
Name Server OIP	Viene attivato il name server OIP	*Attivato*
Name Server OIP: Utilizzare numero di telefono ufficio	Nella selezione per nome sul telefono di sistema tramite name server OIP viene visualizzato il numero di telefono ufficio nella lista dei risultati.	*Attivato*
Name Server OIP: Numero di fax ufficio	Nella selezione per nome sul telefono di sistema tramite name server OIP viene visualizzato il numero di fax ufficio nella lista dei risultati. .	*Disattivato*
Name Server OIP: Utilizzare numero di telefono della società	Nella selezione per nome sul telefono di sistema tramite name server OIP viene visualizzato il numero di telefono principale nella lista dei risultati.	*Disattivato*
Name Server OIP: Utilizzare numero di telefono privato	Nella selezione per nome sul telefono di sistema tramite name server OIP viene visualizzato il numero di telefono privato nella lista dei risultati.	*Attivato*
Name Server OIP: Utilizzare numero di fax privato	Nella selezione per nome sul telefono di sistema tramite name server OIP viene visualizzato il numero di fax privato nella lista dei risultati.	*Disattivato*
Name Server OIP: Utilizzare numero di cellulare	Nella selezione per nome sul telefono di sistema tramite name server OIP viene visualizzato il numero di cellulare nella lista dei risultati.	*Attivato*

Proprietà specifiche	**Descrizione**	**Impostazione di base Impostazioni**
Name Server OIP: Utilizzare numero di cercapersone	Nella selezione per nome sul telefono di sistema tramite name server OIP viene visualizzato il numero del cercapersone nella lista dei risultati. .	*Disattivato*
Name Server OIP: Utilizzare numero VoIP	Nella selezione per nome sul telefono di sistema tramite name server OIP viene visualizzato il numero VoIP nella lista dei risultati.	*Disattivato*
Name Server OIP: Utilizzare numero interno del PBX	Nella selezione per nome sul telefono di sistema tramite name server OIP viene visualizzato il numero di chiamata interno del server di comunicazione nella lista dei risultati.	*Disattivato*
Attivazione automatica senza tonalità di occupato	Termina automaticamente una comunicazione senza la tonalità di occupato (l'interlocutore ha riagganciato).	*Disattivato*
Pausa trasferimento diretto della conversazione	Pausa (in millisecondi), attesa in caso di trasferimento diretto della conversazione, fino alla commutazione della chiamata.	0
Visualizza operatore come selettore di linea	I posti e telefoni operatore sono visualizati come selettori di linea.	*Attivato*
Voci di registro ignorate	Tutte le voci di registro che incominciano con il prefisso configurato, vengono cancellati dal registro. Esempio: Se '*06' é configurato le seguenti voci verranno cancellate: '*061234*216789#'. Separare gli inserimenti plurimi con un ";".	**33;#33;*47;#36;#46;*06*
Numero di chiamata della coda ACD PBX-ID <PBX-ID>	La coda ACD viene riprodotta come gruppo servizi nell'OpenCom. Il numero di chiamata della coda ACD è pertanto il numero di chiamata del gruppo servizi.	
Numeri di chiamata virtuali della coda ACD PBX-ID <PBX-ID>	I numeri di chiamata virtuali della coda ACD sono gli utenti assegnati alla coda (ACD-GR). Il numero di chiamate in parallelo nella coda ACD dipende dal numero di utenti nella coda ACD. I numeri di chiamata virtuali ACD vengono configurati sull'OpenCom come utenti software.	
DDI dei servizi PBX-ID <PBX-ID>	I servizi DDI sono i numeri di selezione passante sui quali devono essere disponibili i diversi servizi per il call center OIP. I servizi DDI sono configurati come utenti software sull'OpenCom.	
Nomi DDI dei servizi PBX-ID <PBX-ID>	I nomi DDI dei servizi sono i nomi associati al servizio. Devono essere inseriti nella sequenza del servizio DDI.	

PBX Information Service

PBX Information Service mette a disposizione informazioni sul server di comunicazione collegato, ad es. nome server di comunicazione, utente.

PBX Manager

PBX Manager (servizio OIP interno) serve alla gestione dei server di comunicazione collegati al server OIP.

Tab. 66 Proprietà specifiche di PBX Manager

Proprietà specifiche	Descrizione	Impostazione di base Impostazioni
Intervallo di sincronizzazione	Intervallo di sincronizzazione con il server di comunicazione (in minuti).	15
Lunghezza minima dei numeri di chiamata esterni	Tutti i numeri di chiamata uguali o più lunghi della lunghezza configurata verranno selezionati come numeri esterni dall'applicazione (ad es., OfficeSuite), ovvero il codice di accesso urbano viene aggiunto automaticamente. L'impostazione '0' disattiva questa funzione.	5

PBX Setup Manager

PBX Setup Manager (servizio OIP interno) serve alla configurazione del server di comunicazione collegato al server OIP.

PBX Setup Service

PBX Setup Service serve alla configurazione del server di comunicazione.

Tab. 67 PBX Setup Service / PBX Setup Manager Diritti di accesso

Diritto di accesso	admin	group admin	super user	user	guest	none
Gestione delle impostazioni di data e di ora sul server di comunicazione	X		X			
Gestione delle impostazioni di sincronizzazione di ora	X					
Esecuzione della sincronizzazione di ora	X					

PISN Directory Service

PISN Directory Service (servizio OIP interno) serve alla gestione degli utenti PISN.

Tab. 68 Proprietà specifiche di PISN Directory Service

Proprietà specifiche	Descrizione	Impostazione di base Impostazioni
Intervallo di sincronizzazione	Intervallo di sincronizzazione con il server di comunicazione (in minuti).	30 0 – Nessuna sincronizzazione
Sequenza nomi	Formattazione dei nomi negli elenchi utenti PISN del server di comunicazione.	*Nome - Cognome*
Numero di digiti del numero di chiamata	Numero di cifre (da dietro) del numero di chiamata, che vengono utilizzate per il confronto con le voci nelle directories.	7

PUM Manager

PUM Manager (servizio OIP interno) serve per la gestione della funzionalità Personal User Mobility.

PUM Service

PUM Service serve per l'accesso ai dati Personal User Mobility e per la configurazione.

Tab. 69 Diritti di accesso PUM Service

Diritto di accesso	admin	group admin	super user	user	guest	none
Crea PUM workstation	X					
Cancella PUM workstation	X					
Modifica delle impostazioni workstation PUM	X					
Crea utente PUM	X					
Cancella utente PUM	X					
Modifica preferenze dell'utente PUM	X					

Private Card Directory Service

Private Card Directory Service (servizio OIP interno) serve alla gestione della rubrica privata del server di comunicazione.

Tab. 70 Proprietà specifiche di Private Card Directory Service

Proprietà specifiche	Descrizione	Impostazione di base Impostazioni
Intervallo di sincronizzazione	Intervallo di sincronizzazione (in minuti) nal quale le rubriche private del server di comunicazione vengono memorizzate temporaneamente nel database OIP.	30 0 – Nessuna sincronizzazione
Sequenza nomi	Formattazione delle voci dei nomi nelle rubriche private del server di comunicazione.	*Nome - Cognome*
Numero di digiti del numero di chiamata	Numero di cifre (da dietro) del numero di chiamata, che vengono utilizzate per il confronto con le voci nelle directories.	7

Private Directory Service

Private Directory Service (servizio OIP interno) serve per la gestione dei contatti privati.

Qui è possibile eseguire impostazioni per la sincronizzazione con le rubriche private del server di comunicazione da un lato e i contatti privati nel database OIP oppure delle rubriche private di Outlook sul sever Microsoft Exchange.

Tab. 71 Proprietà specifiche di Private Directory Service

Proprietà specifiche	Descrizione	Impostazione di base Impostazioni
Indirizzo driver OIP Exchange	Nome DNS o indirizzo IP del driver OIP Exchange.	
Heartbeat driver OIP Exchange	Intervallo Heartbeat (in minuti) tra il server OIP ed il driver per il server Microsoft Exchange.	1
1. Ritardo sincronizzazione	Tempo di avvio (in minuti), dopo un riavvio del server OIP, dopo il quale ha inizio la prima sincronizzazione.	5
Sincronizzazione PBX	Sincronizzazione di elenchi privati OIPcon rubriche private del server di comunicazione. Gli elenchi OIP sono quindi elenchi master.	*Master OIP*
Intervallo di sincronizzazione	Intervallo nel quale gli elenchi privati OIP vengono sincronizzati con le rubriche private del server di comunicazione. In caso di collegamento di un server Microsoft Exchange, anche le rubriche personali di Outlook vengono sincronizzate con gli elenchi privati OIP.	1d 1m - ogni minuto 1h - ogni ora 1d - ogni giorno

Proprietà specifiche	Descrizione	Impostazione di base Impostazioni
Ora di sincronizzazione	Orario in cui gli elenchi privati OIP vengono sincronizzati con le rubriche private del server di comunicazione se l'intervallo di sincronizzazione è impostato su quotidianamente. In caso di collegamento di un server Microsoft Exchange, anche le rubriche personali di Outlook vengono sincronizzate con gli elenchi privati OIP.	01:30
Cancellare voci negli elenchi esterni	Le voci cancellate dalla rubrica privata del server di comunicazione vengono anche cancellate anche, a seconda del collegamento, nel database OIP e/o nella rubrica privata di Outlook.	*Disattivato*
Sequenza nomi	Formattazione delle voci dei nomi nelle directories private.	*Cognome - Nome*
Numero di digiti del numero di chiamata	Numero di cifre (da dietro) del numero di chiamata, che vengono utilizzate per il confronto con le voci nelle directories.	7

Public Directory Service

Public Directory Service (servizio OIP interno) serve per la gestione dei contatti pubblici.

Qui è possibile eseguire impostazioni per la sincronizzazione con la lista delle selezioni abbreviate del server di comunicazione da un lato e i contatti pubblici nel database OIP oppure della cartella contatti pubblica di Outlook su server Microsoft Exchange.

Tab. 72 Proprietà specifiche di Public Directory Service

Proprietà specifiche	Descrizione	Impostazione di base Impostazioni
Indirizzo driver OIP Exchange	Nome DNS o indirizzo IP del driver OIP Exchange.	
Cartelle standard pubbliche dei contatti	Cartelle standard pubbliche dei contatti di Microsoft Exchange Server nelle quali vengono memorizzati nuovi contatti, se non vengono inseriti in Microsoft Outlook.	
Heartbeat driver OIP Exchange	Intervallo Heartbeat (in minuti) tra il server OIP ed il driver per il server Microsoft Exchange.	1

Proprietà specifiche	Descrizione	Impostazione di base Impostazioni
Sincronizzazione numeri ufficio	Estensione che viene aggiunta al nome del numero di telefono ufficio al momento della sincronizzazione con la lista delle selezioni abbreviate del server di comunicazione.	
Sincronizzazione numeri di fax ufficio	Estensione che viene aggiunta al nome del numero di fax ufficio al momento della sincronizzazione con la lista delle selezioni abbreviate del server di comunicazione.	*NOSYNC*
Sincronizzazione numeri privati	Estensione che viene aggiunta al nome del numero di telefono privato al momento della sincronizzazione con la lista delle selezioni abbreviate del server di comunicazione.	*NOSYNC*
Sincronizzazione numeri di fax privati	Estensione che viene aggiunta al nome del numero di fax privato al momento della sincronizzazione con la lista delle selezioni abbreviate del server di comunicazione.	*NOSYNC*
Sincronizzazione cellulare	Estensione che viene aggiunta al nome del numero del cellulare al momento della sincronizzazione con la lista delle selezioni abbreviate del server di comunicazione.	*NOSYNC*
Sincronizzazione cercapersone	Estensione che viene aggiunta al nome del numero di cercapersone al momento della sincronizzazione con la lista delle selezioni abbreviate del server di comunicazione.	*NOSYNC*
Sincronizzazione tel. principale	Estensione che viene aggiunta al nome del numero principale al momento della sincronizzazione con l'archivio privato del server di comunicazione.	*NOSYNC*
Numero di chiamata standard	Tipo di numero di chiamata che viene impostato come standard per la ricerca, ad. es. nel gestore chiamate	*Ufficio*
Sincronizzazione numeri di chiamata standard	Impostazione secondo la quale viene sincronizzato solo il numero telefonico principale.	*Attivato*
Lunghezza mass. nome	Lunghezza massima del nome per le selezioni abbreviate nel server di comunicazione.	17
1. Ritardo sincronizzazione	Tempo di avvio (in minuti), dopo un riavvio del server OIP, dopo il quale ha inizio la prima sincronizzazione.	10
Sincronizzazione PBX	Valore di impostazione secondo il quale l'elenco OIP pubblico viene sincronizzato con la lista delle selezioni abbreviate del server di comunicazione.	*Attivato*

Proprietà specifiche	Descrizione	Impostazione di base Impostazioni
Intervallo di sincronizzazione	Intervallo nel quale l'elenco OIP pubblico viene sincronizzato con la lista delle selezioni abbreviate del server di comunicazione. In caso di collegamento di un server Microsoft Exchange anche le cartelle dei contatti configurate come pubbliche vengono sincronizzate con gli elenchi pubblici OIP.	1d 1m - ogni minuto 1h - ogni ora 1d - ogni giorno
Ora di sincronizzazione	Orario in cui l'elenco OIP pubblico viene sincronizzato con la lista di selezioni abbreviate del server di comunicazione, se l'intervallo di sincronizzazione è impostato su quotidianamente. In caso di collegamento di un server Microsoft Exchange anche le cartelle dei contatti configurate come pubbliche vengono sincronizzate con gli elenchi pubblici OIP.	01:30
Cancellare voci negli elenchi esterni	Le voci cancellate dalla lista delle selezioni abbreviate del server di comunicazione vengono cancellate anche, a seconda del collegamento, nel database OIP e/o nella cartella dei contatti pubblici sul server Microsoft Exchange.	*Disattivato*
Sincronizzazione delle cartelle contatti pubbliche	Elenco delle cartelle pubbliche dei contatti sul server Microsoft Exchange che devono essere sincronizzate con gli elenchi pubblici OIP.	
Sequenza nomi	Formattazione delle voci dei nomi nelle directories pubbliche.	*Cognome - Nome*
Numero di digiti del numero di chiamata	Numero di cifre (da dietro) del numero di chiamata, che vengono utilizzate per il confronto con le voci nelle directories.	7
Mostra estensione file	L'estensione che viene aggiunta al nome del numero di chiamata viene visualizzato solo se alla voce sono assegnati più numeri di chiamata (disattivato).	*Disattivato*

Nell'impostazione standard viene sincronizzato solo il numero di chiamata standard. Se si desidera sincronizzare tutti i numeri di chiamata di un contatto, è necessario disattivare l'impostazione *Sincronizzazione numeri di chiamata standard* deve essere disattivata. Oltre a ciò si dovrà configurare una estensione del nome per i diversi tipi di numeri di chiamata, affinché in una rubrica privata del server di comunicazione non appaiano tutti i numeri sotto un unico nome. Inserire ad esempio l'impostazione *_B* per il numero di telefono ufficio alla voce *Sincronizzazione numeri ufficio*. Non scegliere una estensione del nome troppo lunga, dato che nel server di comunicazione le lunghezze dei nomi sono limitate. Qualora un tipo di numero di

chiamata non debba essere sincronizzato, è necessario inserire l'impostazione *NO-SYNC*

RSS Driver

RSS Driver (servizio OIP interno) è l'adattatore di interfaccia per l'accesso a RSS-Feeds.

Registration Manager

Registration Manager (servizio OIP interno) serve per la gestione delle applicazioni registrate.

Tab. 73 Proprietà specifiche di License Manager

Proprietà specifiche	Descrizione	Impostazione di base Impostazioni
File di protocollo di applicazioni registrate	Directory in cui viene archiviato il file di protocollo con le applicazioni registrate sul server OIP. La directory di base è la directory di installazione OIP.	.logs/registration.txt

Registration Service

Registration Service serve alla registrazione delle applicazioni.

Routing Manager

Routing Manager (servizio OIP interno) serve per la gestione della distribuzione delle chiamate nel server di comunicazione.

Routing Service

Routing Service serve per accedere alla distribuzione delle chiamate nel server di comunicazione.

SMTP Driver

SMTP Driver (sevizio OIP interno) è l'adattatore di interfaccia per l'invio di e-mail e SMS (E-Mail a SMS).

Qui vengono eseguite le impostazioni per il collegamento dell'e-mailserver esterno e del server SMS alternativo.

Tab. 74 Proprietà specifiche di SMTP Driver

Proprietà specifiche	Descrizione	Impostazione di base Impostazioni
Indirizzo server SMTP	Nome DNS o indirizzo IP del server SMTP.	
Porta IP	Porta IP del server di posta SMTP.	25
Nome utente	Nome utente per l'autenticazione sul server per mail SMTP.	
Password	Parola chiave per l'autenticazione sul server per mail SMTP.	
Indirizzo server SMS	Nome DNS o indirizzo IP del mailserver SMS alternativo se non è identico al mailserver SMTP.	
SMS-Server IP-Port	Porta IP del server di posta SMS alternativo.	
Indirizzo gateway SMS	Indirizzo Gateway SMS aggiunto al numero di cellulare per formale l'indirizzo e-mail (...@example.com).	

Security Service

Il Security Service (servizio OIP interno) mette a disposizione dei servizi OIP gli algoritmi di criptazione e di decodifica di informazioni importanti per la sicurezza.

Server Utility Service

Server Utility Service (servizio OIP interno) mette a disposizione strumenti interni per i servizi OIP.

Service Manager

Service Manager (servizio OIP interno) serve alla gestione locale dei servizi sul server OIP.

Tab. 75 Proprietà specifiche di Service Manager

Proprietà specifiche	Descrizione	Impostazione di base Impostazioni
Memoria massima	Memoria massima (in Megabyte) assegnata sul Client OIP per l'applicazione Toolbox OIP.	128m

Shortdial Directory Service

Shortdial Directory Service (servizio OIP interno) serve per la gestione delle selezioni abbreviate del server di comunicazione.

Qui è possibile eseguire le impostazioni per il settore delle selezioni abbreviate comuni del server di comunicazione nella rete Aastra 400 e Aastra IntelliGate®.

Tab. 76 Proprietà specifiche di Shortdial Directory Service

Proprietà specifiche	Descrizione	Impostazione di base Impostazioni
Intervallo di sincronizzazione	Intervallo di sincronizzazione (in minuti) nel quale le liste di selezioni abbreviate del server di comunicazione vengono memorizzate temporaneamente nel database OIP.	30 0 – Nessuna sincronizzazione
Area di sincronizzazione	Settore delle selezioni abbreviate comuni nel server di comunicazione.	7000-7999
Sequenza nomi	Formattazione dei nomi nell'elenco selezioni abbreviate del server di comunicazione.	*Cognome - Nome*
Numero di digiti del numero di chiamata	Numero di cifre (da dietro) del numero di chiamata, che vengono utilizzate per il confronto con le voci nelle directories.	7
Numero di chiamata visualizzato nella selezione per nome	Con questa impostazione si stabilisce se nella ricerca per nome tramite selezione per nome venga visualizzata nella rubrica pubblica PBX il numero di selezione abbreviata o il numero di chiamata.	*Numero di selezione abbreviata* (valore standard), *numero di chiamata.*

Subscriber Directory Service

Subscriber Directory Service (servizio OIP interno) serve alla gestione degli utenti PBX.

Tab. 77 Proprietà specifiche di Subscriber Directory Service

Proprietà specifiche	Descrizione	Impostazione di base Impostazioni
Sequenza nomi	Formattazione dei nomi nell'elenco utenti PBX.	*Nome - Cognome*
Numero di digiti del numero di chiamata	Numero di cifre (da dietro) del numero di chiamata, che vengono utilizzate per il confronto con le voci nelle directories.	7

Subscriber Configuration Manager

Subscriber Configuration Manager (servizio OIP interno) serve alla gestione delle impostazioni utenti.

Subscriber Configuration Service

Subscriber Configuration Service serve alle impostazioni di utenti e terminali.

System User Directory Service

System User Directory Service (servizio OIP interno) serve alla gestione di tutti gli utenti registrati sul server OIP.

Tab. 78 Proprietà specifiche di System User Directory Service

Proprietà specifiche	Descrizione	Impostazione di base Impostazioni
Sequenza nomi	Formattazione delle voci dei nomi, negli elenchi degli utenti OIP.	*Nome - Cognome*
Numero di digiti del numero di chiamata	Numero di cifre (da dietro) del numero di chiamata, che vengono utilizzate per il confronto con le voci nelle directories.	7

TTS Manager

TTS Manager (servizio OIP interno) serve alla gestione delle risorse TTS (Text-To-Speech), all sintetizzazione dei file vocali e alla preparazione dei file wav.

Tab. 79 Proprietà specifiche di TTS Manager

Proprietà specifiche	Descrizione	Impostazione di base Impostazioni
Voce standard	La voce standard viene utilizzata quando non viene trovata altra voce.	
Pacchetti lingue installati	Elenco dei pacchetti lingue installati.	

Test Manager

Test Manager (servizio OIP interno) serve all'esecuzione di ordini di test OIP / PBX.

Tab. 80 Proprietà specifiche di Test Manager

Proprietà specifiche	Descrizione	Impostazione di base Impostazioni
Salvare i risultati del test nel database	Numero di giorni durante i quali i risultati dei test restano memorizzati nel database.	10 0 - Le voci di database non vengono cancellate

Test Service

Test Service serve alla gestione degli ordini di test OIP / PBX.

Tab. 81 Proprietà specifiche di Test Service

Proprietà specifiche	Descrizione	Impostazione di base Impostazioni
dummy		

Ticket Service

Ticket Service serve per la gestione dei ticket di chiamata.

Tab. 82 Proprietà specifiche di Ticket Service

Proprietà specifiche	Descrizione	Impostazione di base Impostazioni
Salvare ticket nel database	Numero di giorni durante i quali i ticket di chiamata restano memorizzati nel database.	10 0 - Le voci di database non vengono cancellate

I ticket di chiamata vengono cancellati dal database OIP all'ora elencata nella Tab. 89, pagina 93 , vedi "Riorganizzazione database OIP", pagina 92.

Time Service

Time Service (servizio OIP interno) serve alla gestione della sincronizzazione di ora.

Tab. 83 Proprietà specifiche di Time Service

Proprietà specifiche	Descrizione	Impostazione di base Impostazioni
Sincronizzazione di ora	Attiva o disattiva la sincronizzazione di ora fra il server di comunicazione e il server OIP.	*Disattivato*
Intervallo di sincronizzazione	Intervallo (in ore) in cui viene creata la sincronizzazione di ora.	24 da 1 a 24
Sincronizzazione di ora dal server OIP	Attivato o disattivato, se il server OIP è collegato con la sincronizzazione di ora.	*Disattivato*
Comando di sincronizzazione	Comando per la sincronizzazione di ora sul server OIP.	*data* gg.mm.aaaa; *ora* hh:mm:ss

Se nelle impostazioni del server di comunicazione nessun server di comunicazione è configurato come master orario, il server OIP viene attivato automaticamente come master orario.

TwixTel Directory Service

TwixTel Directory Service (servizio OIP interno) serve alla gestione della rubrica esterna TwixTel.

Tab. 84 Proprietà specifiche di TwixTel Directory Service

Proprietà specifiche	Descrizione	Impostazione di base Impostazioni
Indirizzo server dell'elenco	Nome DNS o indirizzo IP del server dove sono installati gli elenchi esterni.	
Numero di digiti del numero di chiamata	Numero di cifre (da dietro) del numero di chiamata, che vengono utilizzate per il confronto con le voci nelle directories.	0

Proprietà specifiche	Descrizione	Impostazione di base Impostazioni
Alias sequenza nomi	Formattazione per l'alias	*Cognome - Nome*
Alias predefinito generato dall'utente	Genera un alias predefinito (nome di identificazione) per ogni contatto definito nell'impostazione ContactNameOrder	*Attivato*
Origine dati	Visualizzazione della versione utilizzata da "DasTelefonbuch Deutschland".	

User Preferences Service

User Preferences Service serve per la gestione delle impostazioni specifiche per l'utente.

User Profile Manager

User Profile Manager (servizio OIP interno) serve alla gestione globale degli utenti OIP.

Tab. 85 Proprietà specifiche di User Profile Manager

Proprietà specifiche	Descrizione	Impostazione di base Impostazioni
Originedatidelnomeutente	È possibile configurare l'origine dati per i nomi utente. In base all'impostazione, il nome utente viene adattato nell'elenco utenti OIP e PBX.	*Active Directory* / *Elenco utenti OIP* / *Elenco utenti PBX*

User Profile Service

User Profile Service serve per l'accesso agli utenti OIP.

User Service

User Service serve per la gestione e il controllo delle applicazioni.

Tab. 86 Proprietà specifiche di User Service

Proprietà specifiche	Descrizione	Impostazione di base Impostazioni
Intervallo heartbeat	Intervallo Heartbeat (in millisecondi) fra OIP e applicazione.	60000

Voice Mail Manager

Voice Mail Manager (servizio OIP interno) serve alla gestione delle Voice Mail.

Tab. 87 Proprietà specifiche di Voice Mail Manager

Proprietà specifiche	Descrizione	Impostazione di base Impostazioni
Salva Voice Mail	Numero di giorni per cui verrano conservate le Voice Mail.	10
Tipo di file Voice Mail	Tipo (wav o mp3) del file Voice Mail.	
Bit rate file Voice Mail mp3	Bit rate del file Voice Mail mp3.	
Numero di Voice Mail del PBX <PBX-ID>	Numero di Voice Mail nel server di comunicazione.	

Voice Mail Service

Voice Mail Service serve per la gestione delle mailbox.

WEB Server Service

WEB Server Service (servizio OIP interno) serve alla gestione del Web server Tomcat.

Qui è possibile apportare variazioni alla porta del Web server, se il server OIP viene utilizzato in modalità console. In caso di variazioni della porta si dovrà tenere presente che il server OIP deve essere riavviato e tutti i client OIP devono essere reinstallati o configurati.

Tab. 88 Proprietà specifiche di WEB Server Service

Proprietà specifiche	Descrizione	Impostazione di base Impostazioni
Porta IP	Porta IP del Web server OIP.	<definita dall'installazione>
Directory di base	Directory root del Web server OIP.	*axp*

3. 5 Tasks OIP

Sommario:

- Salvataggio OIP – pagina 93
- Creazione dei dati di esportazione – pagina 93
- Salvataggio OIP – pagina 93

3. 5. 1 Riorganizzazione database OIP

In orari definiti in modo fisso il server OIP esegue la riorganizzazione del database. In tale operazione tutte le voci vecchie vengono cancellate, secondo la configura-

zione dei servizi OIP corrispondenti. Nella Tab. 89, pagina 93 sono elencati gli orari in cui ha luogo la riorganizzazione del database dei singoli servizi OIP.

Tab. 89 Orari della riorganizzazione del database OIP

Voci di database	Servizio OIP	Ora
Dati di statistica ACD	*ACD Log Manager*	Ore 2.17.00
Allarme	*Alarm Driver*	Ore 0.55.00
Voci di calendario	*Calendar Manager*	Ore 1.00.00
Memorizzazione dei dati	*Call Logging Manager*	Ore 1.15.00
Voci di azioni	*I/O Manager*	Ore 1.17.00
Registrazione	*Journal Manager*	Ore 1.55.00
Dati di protocollo OIP	*Log Service*	Ore 0.50.00
Voci di messaggi	*Message Manager*	Ore 0.35.00
Ticket di chiamata	*Ticket Service*	Ore 1.09.00

3. 5. 2 Creazione dei dati di esportazione

Se configurati nei servizi OIP, i dati di esportazione vengono creati o cancellati agli orari elencati in Tab. 90, pagina 93 .

Tab. 90 Orari della creazione dei dati di esportazione

Dati di esportazione	Servizio OIP	Ora
Dati di statistica ACD	*ACD Log Manager*	Configurabile in ACD Log Manager
Memorizzazione dei dati	*Call Logging Driver*	Ore 23.45.00
Dati I/O	*I/O Manager*	Ore 1.00.00, se configurato quotidianamente

3. 5. 3 Salvataggio OIP

Il salvataggio del database OIP nonché del file di configurazione OIP ha luogo agli orari elencati nella Tab. 91, pagina 93 . Vedi "Backup della configurazione OIP", pagina 326.

Tab. 91 Orari per backup OIP

File di salvataggio	Ora
*axpconfig*_jjjj-mm-dd.xml	Ore 00:30
*axpdb*_jjjj-mm-dd.sql	Ore 00:30

3. 6 Dati di esportazione

Sommario:

3. 6. 1 Dati statistici Call Center OIP

I dati statistici del call center OIP, se selezionati nell'installazione definita dall'utente del server OIP, vengono memorizzati in quattro file sul server OIP.

- Dati di stato del Call Center (*callcenter-@DATE-@TIME.txt*)
- Dati di chiamata del Call Center (*acdcall-@DATE-@TIME.txt*)
- Dati di stato degli agenti (*agentstatus-@DATE-@TIME.txt*)
- Dati di chiamata degli agenti (*agentcall-@DATE-@TIME.txt*)

Nelle impostazioni standard viene scritto quotidianamente un nuovo file nella directory *...\aastra\OIP\acdlog*. I file vengono creati in formato txt. I nomi di file contenogno variabili temporali, per cui in caso di nuova formulazione dei file, viene sempre aggiunto il timbro orario. In caso di nomi di file fissi, non viene creato alcun file nuovo prima che quallo esistente sia stato cancellato dalla cartella.

Le impostazioni per i dati statistici call center OIP possono essere effettuate nel servizio OIP ACD Log Manager.

Dati di stato del Call Center

Nei dati di stato del call center viene raffigurata un'istantanea del call center OIP. L'intervallo dell'intantanea può essere configurato nel servizio OIP ACD Log Manager.

Tab. 92 Identificatore dei dati di stato del Call Center

Identificatore	Descrizione
CallCenterID	Call Center ID. Il Call Center ID può essere impostato in ACD Log Manager.
LogID	ID di registro univoco
SkillID	ID del servizio
Date	Data dell'istantanea.
Time	Ora dell'istantanea.
AgentsLoggedIn	Numero di agenti registrati.
AgentsReady	Numero di agenti che si trovano nello stato *Disponibile*.

Identificatore	Descrizione
AgentsRinging	Numero di agenti che si trovano nello stato *Chiamata*.
AgentsConnected	Numero di agenti che si trovano nello stato *Collegato*.
AgentsPause	Numero di agenti che si trovano nello stato *Pausa*.
AgentsWrapUp	Numero di agenti che si trovano nello stato *Postelaborazione*.
CallsWaiting	Numero di chiamate in attesa nella coda ACD.

Dati di chiamata del Call Center

Nei dati di chiamata del Call Center, ogni chiamata in entrata al Call Center viene elencata sulla coda ACD.

Tab. 93 Identificatore dei dati di chiamata del Call Center

Identificatore	Descrizione
CallCenterID	Call Center ID. Il Call Center ID può essere impostato in ACD Log Manager.
LogID	ID di registro univoco
Date	Data della chiamata di Call Center.
RingTime	Momento nel quale la chiamata è stata segnalata per la prima volta sulla coda ACD.
ConnectTime	Momento nel quale si è risposto alla chiamata sulla coda ACD. Quando è attivato Courtesy, la chiamata viene considerata come risposta all'avvio di Courtesy.
AgentRingTime	Momento nel quale la chiamata viene segnalata al primo agente.
AgentAnswerTime	Momento in cui l'agente ha risposto alla chiamata.
DisconnectTime	Momento nel quale la chiamata è stata terminata sulla coda ACD.
DDI	DDI, richiamato dal chiamante.
CLIP	CLIP del chiamante.
SkillID	ID del servizio del servizio chiamato.
CallStateBeforeIdle	Stato della chiamata di Call Center prima che egli passi allo stato *disponibile*. *0 - Sconosciuto* / *1 - Disponibile* / *2 – Squilla sulla coda ACD* / *3 - Collegato* / *4 – In attesa* / *5 – Squilla dall'agente*
ExtWaitDuration	Durata della notifica del chiamante (in secondi) fino al momento della risposta della chiamata del Call Center.
ExtConvDuration	Durata della chiamata del chiamante (in secondi).

Dati di stato degli agenti

Nei dati di stato degli agenti viene elencata ogni variazione di stato degli agenti.

Tab. 94 Identificatore dei dati di stato degli agenti

Identificatore	Descrizione
CallCenterID	Call Center ID. Il Call Center ID può essere impostato in ACD Log Manager.
LogID	ID di registro univoco
UserID	ID univoco dell'agente OIP.
AgentCallLogID	Referenza per l'ID di registro nei dati di chiamata degli agenti.
Date	Data
Time	Ora
State	Stato dell'agente dopo la modifica dello stato *0 - Disconnesso* / *1 – Connesso* / *2 – Occupato (Chiamata Call Center o privata)* / *3 - Pausa* / *4 - Postelaborazione* / *5 - Sconosciuto*
WrapupCode	Codice di postelaborazione - 0, se non è definito.
PauseCode	Codice di pausa - 0, se non è definito.
SkillID	ID del servizio assegnato alla chiamata.
ReadyAgents	Numero degli agenti registrati liberi al momento della modifica dello stato dell'agente.
LoginState	*0 – L'agente si è registrato al momento della variazione di stato* / *1 – L'agente era registrato al momento della variazione di stato* / *2 – L'agente ha annullato la propria registrazione al momento della variazione di stato* / *3 – L'agente aveva già annullato la propria registrazione al momento della variazione di stato*

Dati di chiamata agenti

Nei dati di chiamata degli agenti viene elencata ogni chiamata degli agenti in entrata al Call Center.

Tab. 95 Identificatore dei dati di chiamata degli agenti

Identificatore	Descrizione
CallCenterID	Call Center ID. Il Call Center ID può essere impostato in ACD Log Manager.
LogID	ID di registro univoco
UserID	ID univoco dell'utente OIP.
AcdCallID	ID univoco della chiamata di Call Center.
Date	Data
RingTime	Tempo di chiamata della chiamata sulla coda ACD.
AnswerTime	Momento nel quale si è risposto alla chiamata.
DisconnectTime	Momento nel quale la chiamata è terminata.
WrapupTime	Momento nel quale il tempo di postelaborazione è terminato.
WrapupCode	Codice di postelaborazione - 0, se non è definito.

Identificatore	Descrizione
CallStateBeforeIdle	Stato della chiamata di Call Center per l'agente prima che egli passi allo stato *disponibile*. *0 - Disponibile* / *1 – Tono di invito alla selezione* / *2 – Selezione* / *3 – Fase di chiamata* / *4 – Fase di creazione della chiamata* / *5 - Occupato* / *6 - Collegato* / *7 - Messo in attesa* / *8 – In attesa* / *9 – Chiamata in entrata* / *10 – Chiamata cancellata* / *11 - Conferenza* / *12 – Prenotazione automatica* / *13 – Chiamata per appuntamento* / *14 – Annuncio in entrata* / *15 – Annuncio in uscita* / *16 – Funzione riuscita* / *17 - Parcheggio* / *18 - Inclusione* / *19 - Sconosciuto*
SkillID	ID del servizio assegnato alla chiamata.
DDI	DDI, richiamato dal chiamante.
CLIP	CLIP del chiamante.
RingDuration	Durata della chiamata presso l'agente (in secondi).
ConvDuration	Durata conversazione della chiamata di Call Center (in secondi).
WrapupDuration	Durata del tempo di postelaborazione della chiamata di Call Center (in secondi).

3. 6. 2 Dati di collegamento

Se selezionati nell'installazione definita dall'utente del server OIP, i dati di collegamento vengono memorizzati come file sul server OIP.

Nelle impostazioni standard viene scritto quotidianamente un nuovo file nella directory *...\aastra\OIP\tax*. I file vengono creati in formato csv. Il nome di file è *taxdata-aaaa-mm-gg.tax*, dove <aaaa-mm-gg> sta per anno-mese-giorno.

Le impostazioni per la documentazione del traffico (addebiti e chiamate entranti) possono essere effettuate nel servizio OIP Call Logging Driver.

Nella Tab. 96, pagina 98 sono elencati gli identificatori dei record degli addebiti per il traffico. Nella colonna *Identificatore formato PC5* sono elencati i corrispondenti campi dati del formato PC5. Ulteriori dettagli sul formato PC5 sono contenuti nei manuali di sistema per Aastra 400 e Aastra IntelliGate®.

Tab. 96 Identificatori dei record degli addebiti per il traffico

Identificatore	Descrizione	Identificatore Formato PC5
ticketId	Ticket-ID univoco	
serialId	Numero progressivo Il numero progressivo è univoco per ogni server di comunicazione, ma nella rete di server di comunicazione il numero progressivo può essere assegnato più volte. Quando nella configurazione OIP, nel servizio OIP Call Logging Driver è attivata l'opzione *Aggiorna voce di registro*, invece del numero di serie viene inserito il CallID.	*N°PROG*
sequenceId	Numero sequenza Il numero sequenziale è univoco per ogni server di comunicazione, ma nella rete di server di comunicazione il numero sequenziale può essere assegnato più volte.	*SEQN°*
pbxId	ID PBX ID del server di comunicazione sul quale è stato creato l'utente. L'ID viene assegnato al momento dell'installazione del server OIP oppure all'aggiunta di ulteriori server di comunicazione.	
userId	ID utente ID dell'utente sul server OIP.	
Subscriber	Numero telefonico	*N°*
name	Nome utente	
costCentre	Numero del Centro di costo / Codice commessa	*CC*
direction	Direzione della chiamata *0 - Sconosciuto* / *1 – In entrata* / *2 – In uscita*	*SZ x*
destination	Rete di destinazione o di provenienza / *0 - Sconosciuto* / *1 - Urbana* / *2 - PISN*	*SZ x*
type	Tipo di accesso alla rete *0 - Sconosciuto* / *1 – Chiamata affari, trasferita* / *2 – Chiamata affari, selezione utente* / *3 – In entrata* / *4 – In entrata su destinazione ACD* / *5 – Transito PISN* / *6 – Accesso alla rete con selezione centro di costo, tramite operatore* / *7 – Accesso alla rete con selezione centro di costo, selezione diretta* / *8 – Accesso privato alla rete, tramite operatore* / *9 – Accesso privato alla rete, selezione diretta*	*SZ y*
handling	Gestione delle chiamate entranti *0 - Sconosciuto* / *1 – Tramite operator* / *2 – Risposta diretta* / *3 – Senza risposta* / *4 – Con risposta* / *5 – Spostato in rete verlegt* / *6 – Collegamento a servizio dati* / *7 – Collegamento rifiutato* Gestione delle chiamate uscenti *0 - Sconosciuto* / *1 – Collegamento normale* / *2 – Trasferimento del collegamento alla rete tramite DDC/DCC/CD* / *3 – Collegamento di trasferimento da parte di utenti interni* / *4 – Collegamento a servizio dati* / *5 – Collegamento alla connessione alla cabina* / *6 – Collegamento alla connessione della camera*	*SZ z*
startDate	Data di inizio della chiamata	*DATA*

Identificatore	Descrizione	Identificatore Formato PC5
stantie	Orario di inizio del collegamento	*ORA*
timeToAnswer	Tempo di reazione TTA	*TTA*
duration	Durata della chiamata	*DURATA*
charge	Addebito per la chiamata	*ADDEBITO*
pulses	Impulsi di tariffazione	*IMPULSI*
pbx	ID PBX Home	
nodeId	ID nodo AIN	
board	Numero scheda di rete PBX Home	*URBANA*
port	Numero interfaccia rete PBX Home	*URBANA*
channelGroup	Numero gruppo canali PBX Home	*URBANA*
callerId1	Identificazione chiamante 1	*ID1*
callerId2	Identificazione chiamante 2	*ID2*
destination1	Numero destinazione 1	*DESTINAZIONE 1*
destination2	Numero destinazione 2	*DESTINAZIONE 2*
publicPbxId	ID PBX Gateway ID del server di comunicazione che è collegato come gateway con la linea pubblica.	
publicNodeId	ID nodo gateway AIN ID del nodo AIN che è collegato come Gateway con la linea pubblica.	
publicBoard	Numero scheda di rete Gateway	
publicPort	Numero interfaccia rete Gateway	
publicChannelGroup	Numero gruppo canali Gateway	
pbxHops	Numero dei server di comunicazione che hanno inviato record di addebiti di traffico per il ticket.	
origPBXId	ID PBX di origine	
origSubscriber	Numero di origine	
origUserId	ID utente di origine ID dell'utente sul server OIP.	
tickets	Numero dei record degli addebiti di traffico da cui è stato creato il ticket.	
completo	Ticketstatus *0 – Non concluso* / *1 - Concluso*	
ticketDate	Data di creazione del ticket	
ticketTime	Ora di creazione del ticket	
callId	CallID della chiamata	

3. 6. 3 Dati I/O

Nel gestoreI/O, per ogni azione configurata è possibile impostare se si debba sorvegliare l'azione singola o no. Quando la sorveglianza è attivata, nelle impostazioni standard viene scritto quotidianamente un nuovo file nella directory *...\aastra\OIP\iolog*. I file vengono creati in formato csv. Il nome del file è *iolog-gg-mm-aaaa-hh-mm-ss*, dove <gg-mm-aaaa> sta per giorno-mese-anno e <hh-mm-ss> per ore-minuti-secondi.

Le impostazioni per la creazione dei dati di I/O possono essere effettuate nel servizio OIP I/O Manager.

Nella Tab. 97, pagina 100 sono elencati gli identificatori per i record di I/O.

Tab. 97 Identificatori dei record di I/O

Identificatore	Descrizione
Date	Data nella quale l'azione è stata eseguita.
Time	Ora alla quale l'azione è stata eseguita.
ActionId	ID dell'azione per l'azione eseguita.
DataType	Tipo di dati
DataSubType	Ulteriore tipo di dati, se supportato dall'azione.
Data	Dati che sono stati spediti con l'azione.

4 Collegamento di elenchi

OIP supporta il collegamento di elenchi interni ed esterni ai quali è possibile accedere tramite le applicazioni OIP nonché tramite i telefoni di sistema (OIP Name Server).

Sommario:

La Figura Fig. 4 fornisce una panoramica sulle diverse directory.

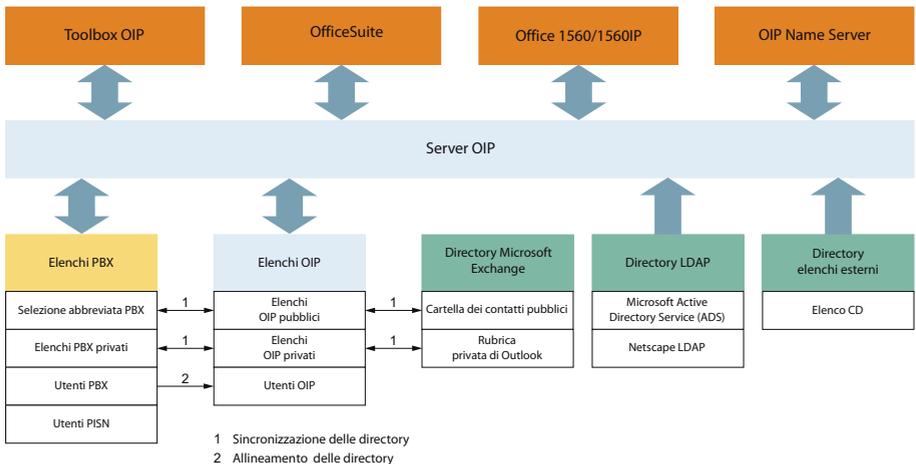



Fig. 4 Panoramica directory

Il server OIP accede direttamente agli elenchi di server di comunicazione, OIP, Active Directory, LDAP e agli elenchi esterni. L'accesso agli elenchi Microsoft Exchange ha luogo in modo indiretto tramite gli elenchi OIP, attraverso la sincronizzazione reciproca.

Sugli elenchi di server di comunicazione, OIP e Microsoft Exchange esistono non solo diritti di lettura, ma anche diritti di scrittura, affinché sia possibile modificare oppure creare una nuova voce di contatto. Contrariamente a ciò, sugli elenchi LDAP e telefonici esterni (es. CD di elenchi telefonici) esistono solo diritti di lettura.

I diritti di accesso (lettura/scrittura) ai singoli elenchi possono essere configurati nei profili utente tramite diversi gruppi utenti ai quali è assegnato il servizio OIP Directory Service.

4. 1 Configurazione dell'interfaccia directory

Per il collegamento di un server di comunicazione o di una rete server di comunicazione al server OIP non occorre alcuna configurazione sul lato del server di comunicazione.

La configurazione per il collegamento degli elenchi viene effettuata durante l'installazione del server OIP. Adeguamenti successivi possono essere effettuati nella configurazione OIP in Impostazioni generali.

Per collegare nuovi elenchi, che non sono stati installati al momento dell'installazione del server OIP, eseguire di nuovo l'installazione del server OIP, vedi "Aggiornamento server OIP", pagina 36.

In una rete si server di comunicazione con un server OIP è necessario soddisfare i seguenti requisiti:

- L'area dei numeri delle selezioni abbreviate comuni deve essere identica nel piano di numerazione su tutti i server di comunicazione in rete.
- Se vi sono delle selezioni abbreviate, esse devono essere presenti su tutti i server di comunicazione in rete.
- Durante l'installazione del server OIP, l'area dei numeri delle selezioni abbreviate comuni deve essere configurata in modo identico all'area dei numeri nel server di comunicazione. Adeguamenti successivi dell'area dei numeri possono essere effettuati nella configurazione OIP in Impostazioni generali.

La configurazione del driver dell'elenco OIP corrispondente viene illustrata nei capitoli seguenti.

4. 2 Sincronizzazione degli elenchi

Sommario:

- Elenchi di server di communicazione: – pagina 104

- Directory Microsoft Exchange – pagina 105

La sincronizzazione degli elenchi ha luogo fra gli elenchi del server di comunicazione e gli elenchi OIP. Se al momento dell'installazione del server OIP si è selezionata l'opzione *Collegamento ad un server Microsoft Exchange*, anche gli elenchi Microsoft Exchange vengono sincronizzati con gli elenchi OIP. L'Active Directory, gli elenchi LDAP nonché gli elenchi esterni non vengono sincronizzati.

Nella Figura Fig. 5 viene mostrata la sincronizzazione degli elenchi nonché i corrispondenti servizi OIP.

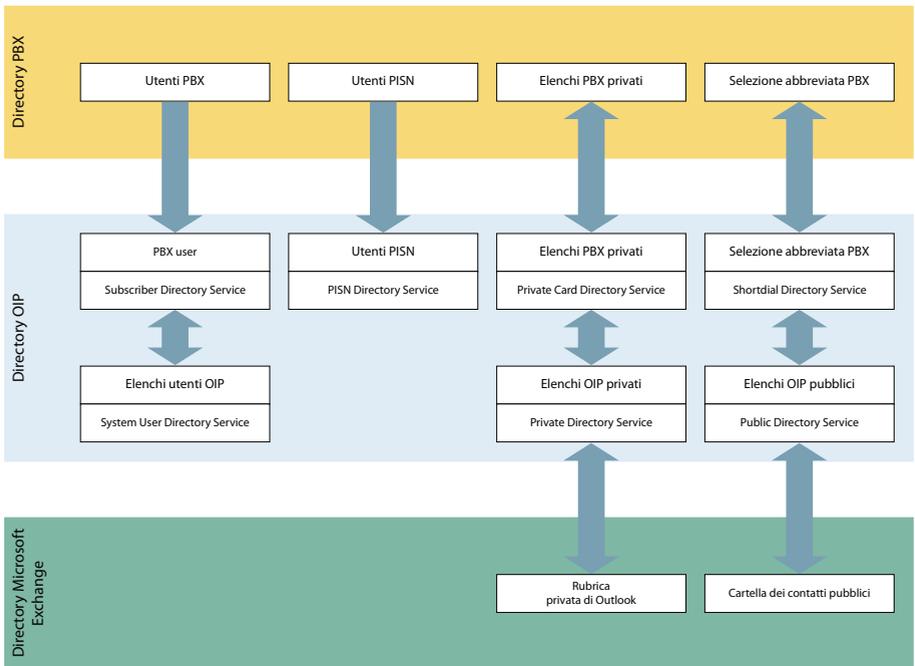



Fig. 5 Sincronizzazione degli elenchi

La gestione dei contatti negli elenchi sincronizzati deve essere eseguita nella rete del server di comunicazione tramite l'applicazione toolbox OIP *Gestore elenchi* nell'elenco pubblico OIP. La gestione degli elenchi sincronizzati può essere inoltre effettuata tramite OfficeSuite, Office 1560/1560IP o tramite Microsoft Outlook.

4. 2. 1 Elenchi di server di communicazione:

La sincronizzazione degli elenchi del server di comunicazione con gli elenchi OIPha luogo sul server OIP tramite gli elenchi del server di comunicazione presenti nella memoria temporanea, vedi Fig. 5 . Nella configurazione OIP è possibile configurare nei servizi OIP *Shortdial Directory Service*, *Private Card Directory Service* e *PISN Directory Service* l'intervallo tramite l'opzione *Intervallo di sincronizzazione* (valore standard 30 min.), applicando le variazioni degli elenchi del server di comunicazione negli elenchi del server di comunicazione a memorizzazione transitoria sul server OIP. Le variazioni agli elenchi OIP vengono trasferite direttamente agli elenchi del server di comunicazione.

Nell'installazione standard del server OIP, è attivata l'opzione *Sincronizzazione degli elenchi OIP e degli elenchi del server di comunicazione*.

Durante l'installazione è necessario inserire un nome di cartella per la lista delle selezioni abbreviate del server di comunicazione (valore standard *OIP*), che viene creata nell'elenco pubblico OIP. In tale cartella vengono sincronizzate le selezioni abbreviate del server di comunicazione. Le voci di contatto dell'elenco pubblico OIP comprese le voci nelle cartelle secondarie vengono anch'esse sincronizzate nella lista selezioni abbreviate del server di comunicazione.

I contatti delle rubriche private del server di comunicazione vengono sincronizzati nell'elenco privato OIP. Le voci di contatto degli elenchi privati OIP comprese le voci nelle cartelle secondarie vengono anch'esse sincronizzate nelle rubriche private del server di comunicazione.

Dopo l’avvio del server OIP, la sincronizzazione iniziale viene eseguita secondo i tempi definiti nei servizi OIP Public Directory Service e Private Directory Service(Ritardo sincronizzazione) . In caso di collegamento di più server di comunicazione o di una rete di server di comunicazione, la sincronizzazione viene eseguita in modo sequenziale.

Durante la configurazione della sincronizzazione tra gli elenchi OIP e gli elenchi del server di comunicazione, tenere presente che il numero di voci contenute negli elenchi dei server di comunicazione è limitato (vedi manuali di sistema Aastra 400 e Aastra IntelliGate®), per cui potrà accadere che non tutti i contatti degli elenchi OIP vengano sincronizzati negli elenchi dei server di comunicazione. Pertanto si consiglia di sincronizzare solo determinati tipi di numeri. Le relative impostazioni possono essere effettuate nei servizi OIP *PBX Driver Ascotel/PBX Driver OpenCom 1000* e/o *Public Directory Service*. Nelle impostazioni standard viene sincronizzato solo il di telefono ufficio.

La sincronizzazione degli elenchi OIP con gli elenchi del server di comunicazione può essere disattivata nella configurazione OIP nei servizi OIPPublic Directory Ser-

vice oppure Private Directory Service tramite l'opzione *Sincronizzazione server di comunicazione*.

4. 2. 2 Directory Microsoft Exchange

Sincronizzazione di cartelle contatti pubbliche

Le cartelle pubbliche dei contatti sul server Microsoft Exchange vengono sincronizzate con gli elenchi pubblici OIP. Nella configurazione OIP è possibile selezionare nel servizio OIP Public Directory Service, tramite l'opzione *Sincronizza cartelle contatti pubbliche*, le cartelle contatti pubbliche sul server Microsoft Exchange che devono essere sincronizzate con gli elenchi pubblici OIP. Nel fare ciò la struttura delle cartelle pubbliche del server Microsoft Exchange viene trasferita agli elenchi pubblici OIP.

Qualora una cartella contatti pubblica del server Microsoft Exchange debba essere sincronizzata anche nella lista selezioni abbreviate del server di comunicazione, nel servizio OIP Public Directory Service è necessario indicare all'opzione *Cartella standard pubblica dei contatti* il percorso a tale cartella. È possibile sincronizzare solo una cartella contatti pubblica del server Microsoft Exchange con la lista selezioni abbreviate del server di comunicazione.

Nel servizio OIP Public Directory Service è possibile configurare tramite l'opzione *Cancellare voci negli elenchi esterni* se al momento della cancellazione di voci nella lista delle selezioni abbreviate del server di comunicazione si debbano cancellare anche le voci corrispondenti nella cartella contatti pubblica.

Sincronizzazione di rubriche private di Outlook

Le rubriche private di Outlook (contatti) nonché le loro cartelle secondarie vengono sincronizzate con gli elenchi privati OIP. Nel fare ciò la struttura delle cartelle secondarie viene trasferita negli elenchi privati OIP.

Nel servizio OIP Private Directory Service è possibile configurare tramite l'opzione *Cancellare voci negli elenchi esterni* se al momento della cancellazione di voci nelle rubriche private del server di comunicazione si debbano cancellare anche le voci corrispondenti nelle rubriche private di Outlook.

4. 3 Ricerca nelle directory

La ricerca nelle directory può avere luogo in tre diversi modi:

- Ricerca in tutto il testo (Directory Service)
  Con la ricerca in tutto il testo, la stringa inserita viene cercata in tutti i campi dei dati dei contatti.
- Ricerca per nome (Alpha & Quick Dial Service)
  Con la ricerca per nome, la stringa inserita viene cercata nei campi nome del contatto.
- Ricerca CLIP(CLIP Service)
  Con la ricerca CLIP viene cercato il contatto corrispondente al numero telefonico inserito.

La sequenza della stringa da ricercare (es. Cognome - Nome) può essere configurata nel servizio OIP corrispondente.

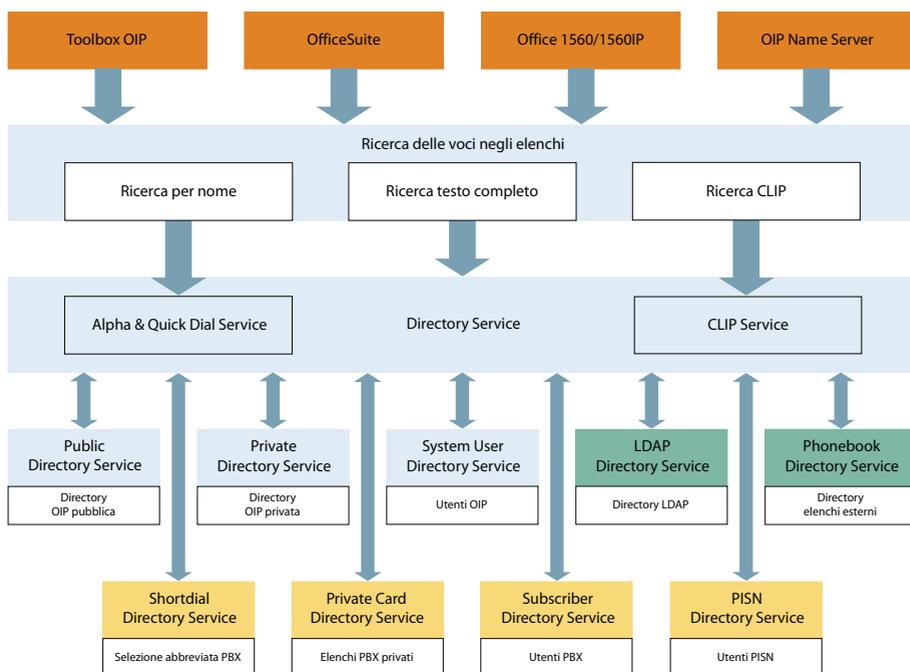



Fig. 6 Ricerca nelle directory

Tutte le richieste di ricerca vengono passate al servizio OIP Directory Service. In caso di ricerca in tutto il testo, la richiesta di ricerca viene inoltrata direttamente alle directory configurate. In caso di ricerca per nome e CLIP, la richiesta di ricerca ha luogo tramite i servizi OIP Alpha & Quick Dial Service e CLIP Service.

Per le applicazioni OIP, la definizione degli elenchi in cui eseguire la ricerca viene effettuata globalmente nel servizio OIP Directory Service. Allo stesso modo l'impostazione per OIP Name Server viene effettuata nei servizi OIP Alpha & Quick Dial Service e CLIP Service. Le componenti OIP installate definiscono quali elenchi vengono visualizzati dal server OIP.

Nelle applicazioni OIP è inoltre possibile limitare ulteriormente, se configurabile, l'impostazione globale per ogni utente. La ricerca di voci nelle applicazioni OIP viene effettuata negli elenchi ai sensi della Tab. 98, pagina 107 .

Tab. 98 Ricerca negli elenchi delle applicazioni OIP

Indici	OfficeSuite[1)]	Office 1560/1560IP[1)2)]	OIP Name Server[1)]
Lista delle selezioni abbreviate del server di comunicazione	X		X
Utente PISN	X	X	X
Rubriche private del server di comunicazione	X		X
Elenco utenti PXB	X	X	X
Elenco utenti OIP	X		X
Elenchi privati OIP	X	X	X
Elenchi pubblici OIP	X	X	X
Active Directory	X		X
Elenchi LDAP	X		X
Elenchi esterni	X		X

1) Directory configurabili.

2) La ricerca in tutto il testo è possibile in tutte le directory tramite una ricerca contatti estesa.

4. 4 Name server OIP

Il name server OIP consente al server di comunicazione di accedere a diversi elenchi. In questo modo durante la selezione dal telefono di sistema la ricerca per nome non si limita solo a elenchi del server di comunicazione, elenchi utenti, lista sele-

zioni abbreviate, utenti PISN e rubrica privata, bensì può essere estesa, a seconda del collegamento, agli elenchi esterni OIP, alle directory di Microsoft Exchange, agli elenchi LDAP e alle rubriche esterne.

Selezione per nome

Nel servizio OIP Alpha & Quick Dial Service è possibile configurare quali elenchi vengono presi in considerazione nella ricerca per nome e in quale sequenza si debba eseguire la ricerca negli elenchi. Tutte le voci possibili, presenti nei diversi elenchi, vengono visualizzate all’utente.

Se gli elenchi OIP sono sincronizzati con gli elenchi del server di comunicazione, al momento della scelta dell’elenco di base si dovrà prestare attenzione a non selezionare entrambi gli elenchi ridondanti.

La selezione per nome da parte del telefono di sistema può avere luogo in due modi, al fine di ridurre al minimo l'elenco dei risultati di ricerca, ad es. in caso di ricerca frequente interna di nomi.

In caso di selezione per nome senza prefisso di ricerca, la ricerca viene effettuata solo nelle directory di base configurate in Alpha & Quick Dial Service. Nell'impostazione standard queste sono, a seconda dell'installazione, gli elenchi del server di comunicazione e gli elenchi OIP.

In caso di selezione per nome con il prefisso di ricerca configurato in Alpha & Quick Dial Service, la ricerca viene effettuata solo nelle directory estese. Nell'impostazione standard queste sono, a seconda dell'installazione, gli elenchi LDAP e esterni.

Elaborazione CLIP

Durante l’elaborazione CLIP delle chiamate in arrivo, il sistema accede agli elenchi configurati nel servizio OIP CLIP Service. Se gli elenchi OIP sono sincronizzati con gli elenchi del server di comunicazione, al momento della scelta dell’elenco di base si dovrà prestare attenzione a non selezionare entrambi gli elenchi ridondanti. Tuttavia, per la scelta del nome vi è la differenza che al momento dell’elaborazione CLIP all’utente viene visualizzata solo la prima voce trovata. Nel servizio OIP CLIP Service è possibile configurare se le voci di ricerca devono essere visualizzate nelle sequenza dell’elenco. Se questa opzione è disattivata, la ricerca di una voce adeguata ha luogo dapprima negli elenchi del server di comunicazione. Se non si trova alcuna voce, la ricerca viene estesa agli elenchi OIP ed agli elenchi esterni.

OIP Name Server viene attivato automaticamente all’avvio del server OIP, cioè non sono necessarie impostazioni sul lato server di comunicazione. Nei servizi OIP Alpha & Quick Dial Service oppure CLIP Service è possibile attivare o disattivare i singoli servizi.

4. 5 Directory Microsoft Exchange

Sommario:

Con il collegamento del server Microsoft Exchange ad OIP è possibile accedere ai seguenti elenchi Microsoft Exchange:

- Cartella contatti pubblica
- Caselle di posta dell'utente del dominio
  - Rubrica personale Outlook
  - Calendario
  - Cartella E-Mail

Per accedere agli elenchi di Microsoft Exchange è necessario che al momento dell'installazione del server OIP sia selezionata l'opzione *Collegamento a un server Microsoft Exchange*.

Con l'accesso alle caselle di posta dell'utente del dominio è possibile sincronizzare le voci dei contatti della rubrica personale di Outlook con gli elenchi privati OIP. È inoltre possibile visualizzare voci esistenti di calendario nell'indicazione di presenza.

Gli stati di presenza delle voci di calendario Microsoft Outlook sono riprodotti nel calendario OIP attraverso lo stato di presenza OIP (vedi"Stato di presenza in OIP", pagina 268....)

Per archiviare le Voice Mail come e-mail nella posta in arrivo è necessario accedere alla cartella e-mail.

Le impostazioni per il collegamento di un server Microsoft Exchange possono essere effettuate al termine dell'installazione del server OIP in *Configurazione OIP/Impostazioni generali*.

Il collegamento del server Microsoft Exchange è effettuato a seconda della versione del server Microsoft Exchange con il corrispondente driver OIP Exchange.

4. 5. 1 Collegamento di un server Microsoft Exchange 2007 o 2010

Sommario:

4. 5. 1. 1 Configurazione del server Microsoft Exchange

Per la configurazione del collegamento OIP Exchange deve essere disponibile l'amministraotre del server Microsoft Exchange.

Account utente per il driver OIP Exchange

Il driver OIP Exchange necessita di un account utente separato in Active Directory per accedere alle caselle postali degli utenti del dominio. L'account utente creato per l'amministratore OIP Exchange (per es. oip_msx_admin) deve soddisfare i seguenti requisiti:

- L'account utente deve avere una casella postale sul server Microsoft Exchange.
- L'utente deve far parte del gruppo *utenti del dominio*. In ambiente Microsoft Windows Small Business Server 2008 l'utente deve far parte anche del gruppo *Amministratori di dominio*.
- L'utente deve disporre di *Diritti Impersonation* per poter accedere alle caselle postali degli utenti del dominio.

I diritti di Impersonation sono attribuiti tramite Exchange Management Shell. La procedura è differente in Microsoft Exchange Server 2007 e 2010.

Aprire Exchange Management Shell e immettere i seguenti comandi.

Microsoft Exchange Server 2007

Aggiungere diritti Impersonation all'account utente:

```
Get-ExchangeServer | where {$_.IsClientAccessServer -eq
$TRUE} | ForEach-Object {Add-ADPermission -Identity
$_.distinguishedname -User (Get-User -Identity
```

```
oip_msx_admin | select-object).identity -extendedRight
ms-Exch-EPI-Impersonation}
```

oip_msx_admin deve essere sostituito con il nome utente assegnato all'amministratore OIP Exchange.

Eliminare diritti Impersonation dall'account utente:

```
Get-ExchangeServer | where {$_.IsClientAccessServer -eq
$TRUE} | ForEach-Object {Remove-ADPermission -Identity
$_.distinguishedname -User (Get-User -Identity
oip_msx_admin | select-object).identity -extendedRight
ms-Exch-EPI-Impersonation}
```

oip_msx_admin deve essere sostituito con il nome utente assegnato all'amministratore OIP Exchange.

Microsoft Exchange Server 2010

Aggiungere diritti Impersonation all'account utente:

```
New-ManagementRoleAssignment -Name:impersonationAssign-
mentName -Role:ApplicationImpersonation -
User:oip_msx_admin
```

oip_msx_admin deve essere sostituito con il nome utente assegnato all'amministratore OIP Exchange.

Eliminare diritti Impersonation dall'account utente:

```
Remove-ManagementRoleAssignment –Identity impersonatio-
nAssignmentName
```

Cartelle pubbliche

Per accedere alle cartelle pubbliche non è necessaria ulteriore configurazione, sempre che le cartelle pubbliche non debbano essere sincronizzate con il server OIP. Se le cartelle pubbliche devono essere sincronizzate, è necessario aggiungere all'account utente dell'amministratore OIP Exchange i seguenti diritti:

- L'utente deve fare parte del gruppo Active Directory *Public Folder Management*.
- L'account utente sul server Microsoft Exchange deve inoltre far parte del gruppo *Public Folder Management*. Selezionare nella consolle di gestione Exchange in *Configurazione destinatario/casella postale* la casella postale dell'amministratore OIP Exchange e aprire il menù a comparsa. Fare clic su *Gestisci autorizzazione "Accesso completo"...* e aggiungere il gruppo *Public Folder Management*.

- A partire dalla versione Microsoft Exchange Server 2010 SP1 l'assegnazione descritta può essere effettuata anche tramite la console di gestione delle cartelle pubbliche, in cui è possibile attribuire all'amministratore OIP Exchange in modo mirato diritti (per es. Phblishing editor) su determinate cartelle pubbliche.
- Se su un server Windows Small Business Server 2008 non si ha accesso alle cartelle pubbliche, è necessario assegnare all'amministratore OIP Exchange diritti supplementari. In questo caso l'amministratore OIP Exchange deve far parte dei gruppi Active Directory *Domänen-Admins*, *Exchange Servers* e *Exchange Organization Administrators*.

4. 5. 1. 2 Installazione del driver OIP Exchange

Il driver OIP Exchange per Microsoft Exchange Server 2007 & 2010 può essere installato su qualsiasi computer della rete locale. Per l'installazione del driver OIP Exchange devono essere soddisfatti i seguenti requisiti:

- Il sistema operativo del computer deve essere Windows XP SP3 e superiore
- Deve essere installato Microsoft .NET Framework 3.5 SP1. Se necessario può essere installato direttamente dalla homepage server OIP in *Installazioni OIP* .
- In Windows Server 2008 Microsoft .NET Framework 3.5 SP1 è già installato, ma deve essere attivato nel sistema.
- In Windows Server 2008 R2 è necessario installare il ruolo *Server di applicazioni* con l'opzione *.NET Framework 3.5.1*.

Avviare l'installazione tramite il sito web Installazioni OIP.

1. Avviare il web browser e inserire l'URL della homepage server OIP, ad es. http://oip-server.aastra.com<:Port>.
2. Fare clic nella barra del menù su auf *Installazioni OIP* e quindi su *Driver OIP Exchange*.
3. Avviare l'installazione facendo clic su *Driver OIP Exchange per Microsoft Exchange Server 2007 & 2010*.
4. Tenere presente i messaggi di avvertenza prima di continuare con *Esegui*.
5. Selezionare la lingua di installazione e fare clic su *Avanti*.
6. Nella finestra di dialogo successiva fare clic su *Avanti*.
7. Leggere attentamente l'accordo di licenza prima di accettare le condizioni e fare clic su *Avanti*.

8. Inserire la directory di installazione e oppure accettare quella che viene proposta (raccomandato) e fare clic su *Avanti*.
9. Nella finestra di dialogo successiva avviare l'installazione facendo clic su *Installa*.
10. Terminare l'installazione facendo clic su *Fine*.
11. Chiudere tutte le finestre del Web browser.

Il driver OIP Exchange viene avviato come servizio di sistema Windows.

4. 5. 1. 3 Aggiornamento del driver OIP Exchange

Prima di aggiornare il driver OIP Exchange si dovrà terminare il servizio di sistema di Windows OIP Exchange Service.

Prima di avviare l'installazione del driver OIP Exchange, verificare se l'account utente registrato dispone dei diritti necessari, vedi "Configurazione del server Microsoft Exchange", pagina 110.

Avviare l’installazione tramite la pagina web Installazioni OIP e seguire le fasi dell’assistente di installazione, vedi "Installazione del driver OIP Exchange", pagina 112.

4. 5. 1. 4 Disinstallazione del driver OIP Exchange

La disinstallazione del driver OIPExchange ha luogo tramite il *Pannello di controllo\Software* del sistema operativo Windows.

4. 5. 1. 5 Configurazione del driver OIP Exchange

Al termine dell'installazione del driver OIP Exchange, si apre la finestra di configurazione. Eseguire le impostazioni elencate nella tabella Tab. 99, pagina 113 .

Tab. 99 Parametri di configurazione del driver OIP Exchange

Versione Microsoft Exchange Server	• ExchangeServer2007_SP1 per Microsoft Exchange Server 2007 SP1, SP2 e SP3 • ExchangeServer2010 per Microsoft Exchange Server 2010 • ExchangeServer2010_SP1 per Microsoft Exchange Server 2010 SP1
Indirizzo Microsoft Exchange Server	Nome DNS o indirizzo IP di Microsoft Exchange Server. Per diversi server Microsoft Exchange in rete è necessario indicare l'indirizzo del server definito nel ruolo Client Access Server (CAS).
Dominio	Domini, attribuiti al server Microsoft Exchange, p.es. company.com.

Nome utente/Password	Utente e password dell'amministratore OIP Exchange.
Intervallo di notifica	Intervallo di tempo in cui il driver OIP Exchange verifica le variazione sul server Microsoft Exchange.
Livello di registro	L'impostazione del livello di registro è necessaria per il caso di un comportamento errato del driver OIP Exchange. Il livello di registro determina il numero delle voci nel file di protocollo. I file di protocollo sono scritti a seconda del sistema operativo nella seguente directory: • Windows XP: *c:\Documents and Settings\All Users\Dati applicazioni\Aastra\Oip\MsxDrv\Log* • Windows Server 2008/2008 R2 e Windows 7/Vista: *c:\ProgramData\Aastra\Oip\MsxDrv\Log* Per visualizzare i file di protocollo deve essere evidenziata l'opzione cartella *Visualizza file, cartelle e drive nascosti*.
Cancellazione di file di protocollo più vecchi di	Numero di giorni trascorsi i quali i file di protocollo più vecchi vengono cancellati.
Dimensioni massima del file di protocollo	Dimensioni massime del file di protocollo. Al raggiungimento di queste dimensioni, viene creato un nuovo file di protocollo.

Al termine della configurazione del driver OIP Exchange, la configurazione può essere modificata in qualsiasi momento. Aprire la configurazione tramite la voce del menù di avvio.

4. 5. 2 Collegamento di un server Microsoft Exchange 2003 o 2007

Sommario:

4. 5. 2. 1 Configurazione del server Microsoft Exchange

Per la configurazione del collegamento OIP Exchange deve essere disponibile l'amministraotre del server Microsoft Exchange.

Account utente per l'installazione del driver OIP Exchange

Per l'installazione del driver OIP Exchange, l'account utente registrato deve contenere i seguenti presupposti:

- L'account utente deve essere membro del gruppo amministratori di dominio oppure un amministratore di Exchange.
- Per l'account utente deve esistere una casella di posta di Exchange.
- L'indirizzo principale SMTP dell'account utente deve corrispondere a quello della Default Policy durante l'installazione.

Diritti sul Server Microsoft Exchange

Per l'installazione del driver OIP Exchange, l'account utente registrato deve possedere i seguenti diritti sul server Microsoft Exchange.

1. Avviare il Gestore sistema di Exchange e selezionare il server Microsoft Exchange sul quale viene installato OIP Exchange Service, quindi aprire il sottomenù *Primo gruppo di memorizzazione**Memoria informazioni per cartelle pubbliche**Istanze di cartelle pubbliche*.
2. Selezionare sul lato destro l'istanza di cartella pubblica *globalevents*, aprire le proprietà della cartella e fare clic sulla scheda *Diritti di accesso*.
3. Fare clic su *Autorizzazioni Client*. Aggiungere l'account utente con il quale viene installato il driver OIP Exchange ed assegnargli il diritto di accesso *Proprietario*.

Cartella contatti pubblica

L'amministratore deve creare una cartella di contatti pubblica con Microsoft Outlook (es. Contatti OIP) sul server Microsoft Exchange, con la quale il server OIP debba sincronizzarsi.

Inoltre, l'amministratore dovrà assegnare agli utenti Windows, che devono gestire la cartella contatti pubblica, l'autorizzazione client *Editore (livello 6)*.

Ulteriori informazioni relative alla predisposizione e all'amministrazione del server Microsoft Exchange sono presenti su Internet in Microsoft TechNet.

4. 5. 2. 2 Installazione del driver OIP Exchange

Il presupposto per l'installazione è che al momento dell'installazione del server OIP sia selezionato il *Collegamento ad un server Microsoft Exchange*.

Oltre a ciò devono essere state eseguite le impostazioni su Microsoft Exchange Server, vedi "Configurazione del server Microsoft Exchange", pagina 114.

Avviare l’installazione tramite il sito web Installazioni OIP.

1. Avviare il web browser e inserire l'URL della homepage server OIP, ad es. http://oip-server.aastra.com<:Port>.
2. Fare clic nella barra del menù su auf *Installazioni OIP* e quindi su *Driver OIP Exchange*.
3. Avviare l'installazione facendo clic su *Driver OIP Exchange per Microsoft Exchange Server 2003 & 2007*.
4. Tenere presente i messaggi di avvertenza prima di continuare con *Esegui*.
5. Selezionare la lingua di installazione e fare clic su *Avanti*.
6. Nella finestra di dialogo successiva fare clic su *Avanti*.
7. Leggere attentamente l'accordo di licenza prima di accettare le condizioni e fare clic su *Avanti*.
8. Inserire la directory di installazione e oppure accettare quella che viene proposta (raccomandato) e fare clic su *Avanti*.
9. Nella finestra di dialogo successiva avviare l'installazione facendo clic su *Installa*.
10. Terminare l'installazione facendo clic su *Fine*.
11. Chiudere tutte le finestre del Web browser.

Il driver OIP Exchange viene avviato come servizio di sistema Windows.

4. 5. 2. 3 Aggiornamento del driver OIP Exchange

Prima di aggiornare il driver OIP Exchange si dovrà terminare il servizio di sistema di Windows OIP Exchange Service.

Prima di avviare l'installazione del driver OIP Exchange, verificare se l'account utente registrato dispone dei diritti necessari, vedi "Configurazione del server Microsoft Exchange", pagina 114.

Avviare l’installazione tramite la pagina web Installazioni OIP e seguire le fasi dell’assistente di installazione, vedi "Installazione del driver OIP Exchange", pagina 115.

4. 5. 2. 4 Disinstallazione del driver OIP Exchange

La disinstallazione del driver OIPExchange ha luogo tramite il *Pannello di controllo**Software* del sistema operativo Windows.

4. 5. 2. 5 Configurazione del driver OIP Exchange

Di norma, non è necessaria la configurazione del driver OIP Exchange.

Tuttavia, se il dominio Active Directory (ad es., <Nome dominio>.local) è diverso dal dominio Standard Mail (ad es. <Nome dominio>.com), dopo l'installazione del driver OIP Exchange sarà necessario eseguire le seguenti impostazioni.

1. Aprire sul server Microsoft Exchange il *Gestore dei servizi informazioni di Internet* e passare a *Websites**Standard website*.
2. Selezionare Exchange Website, aprire il menu a comparsa e fare clic su Proprietà.
3. Nella scheda *Directory virtuale* viene indicato il percorso locale (...\\<Nome dominio>.com\\MBX). Annotare la voce <Nome dominio>.com.
4. Disattivare e uscire quindi dal servizio di sistema Windows *OIP Exchange Service*.
5. Aprire la directory di installazione del driver OIP Exchange (...\\aastra\\OIPExchangeService) e aprire il file *msexchangedriverconfig.OIP* con un editor di testi. Inserire dietro la voce *oip.exchangeconnector.smtpdomain=* i domini Standard Mail annotati al punto 3 e salvare le modifiche.
6. Impostare il servizio di sistema Windows *OIP Exchange Service* su *Automatico* e avviarlo.

Nei profili utente è necessario in questo caso inserire come alias della mailbox l'indirizzo e-mail primario SMTP senza i domini.

4. 6 Active Directory

Sommario:

- Configurazione in Active Directory – pagina 118
- Configurazione sul server OIP – pagina 118

Il collegamento Active Directory consente di collegare Active Directory al server OIP. Per accedere all'Active Directory è necessario che al momento dell'installazione del server OIPfosse selezionata l'opzione *Collegamento di Active Directory*.

L'accesso all'Active Directory ha luogo in sola lettura, per cui non è possibile modificare alcun dato nell'elenco Active Directory.

Tramite OIP Name Server vengono messi a disposizione del server di comunicazione i dati dei contatti, vedi "Name server OIP", pagina 107.

4. 6. 1 Configurazione in Active Directory

Prima dell'installazione del server OIP con il collegamento Active Directory, nei domini Windows è necessario eseguire la seguente configurazione.

1. Creare nei domini un account utente per l'amministratore OIP AD (ad es. oip_ad_admin).
2. L'amministratore OIP AD deve essere membro del gruppo degli *Utenti di dominio*.

4. 6. 2 Configurazione sul server OIP

Le impostazioni per il collegamento di Active Directory possono essere eseguite al momento dell'installazione del server OIP oppure in seguito nel servizio OIP Active Directory Service, vedi "Servizi OIP", pagina 41, Servizio OIP"Active Directory Service", pagina 49.

4. 7 Elenchi LDAP

Sommario:

- Configurazione nella rete – pagina 119
- Configurazione sul server OIP – pagina 119

LDAP Directory Service offre la possibilità di collegare elenchi LDAP al server OIP. Per accedere agli elenchi LDAP è necessario che al momento dell'installazione del server OIP fosse selezionata l'opzione *Collegamento di elenchi LDAP*.

L'accesso agli elenchi LDAP ha luogo in sola lettura, per cui non è possibile modificare alcun dato nell'elenco LDAP. Per ogni server OIP è possibile collegare un elenco LDAP.

Tramite OIP Name Server vengono messi a disposizione del server di comunicazione i dati dei contatti, vedi "Name server OIP", pagina 107.

4. 7. 1 Configurazione nella rete

Prima dell'installazione del server OIP con il collegamento Netscape Directory Server, nei domini Windows non è necessario eseguire alcuna configurazione.

4. 7. 2 Configurazione sul server OIP

Le impostazioni per il collegamento di elenchi esterni LDAP dipendono dal tipo di elenco LDAP e possono essere eseguiti al momento dell'installazione del server OIP oppure in seguito nel servizio OIP LDAP Directory Service, vedi "Servizi OIP", pagina 41, Servizio OIP"LDAP Directory Service", pagina 67.

4. 8 Elenchi esterni

Per collegamento di elenchi telefonici esterni ad OIP si intendono CD di elenchi telefonici o elenchi ODBC, come ad esempio elenchi derivanti da fogli di calcolo.

Sommario:

Per accedere agli elenchi telefonici esterni è necessario che al momento dell'installazione del server OIP fosse selezionata l'opzione *Collegamento di elenchi telefonici esterni (CD di elenchi telefonici)*.

È possibile eseguire le impostazioni per il collegamento del server del CD di elenchi telefonici al server OIP durante l'installazione del server OIP oppure in seguito nel servizio OIP Phonebook Directory Service.

Non tutti i produttori di CD di elenchi telefonici mettono a disposizione un'interfaccia cui il server OIP possa accedere. Pertanto è possibile collegare solo i CD di elenchi telefonici che dispongono di un'interfaccia adeguata. Il collegamento di CD di elenchi telefonici esterni ha luogo tramite un driver corrispondente che deve essere installato sul PC, sul quale il CD dell'elenco è stato inserito o installato nel lettore CD-ROM.

Una panoramica dei driver attualmente disponibili è contenuta nella Tab. 216, pagina 371 .

4. 8. 1 TwixTel Collegamento

Sommario:

4. 8. 1. 1 Installazione di TwixTel

Installare TwixTel sul PC, sul quale deve essere installato il driver OIP TwixTel.

4. 8. 1. 2 OIP Installazione del driver TwixTel

Il presupposto per l'installazione è che al momento dell'installazione del server OIP sia selezionato il *Collegamento ad elenchi telefonici esterni*.

Per l’installazione del driver è necessario possedere i diritti locali dell’amministratore.

Avviare l’installazione tramite il sito web Installazioni OIP.

1. Avviare il web browser e inserire l'URL della homepage server OIP, ad es. http://oip-server.aastra.com<:Port>.
2. Nella barra dei menu, fare clic su *Installazioni OIP*.
3. Avviare l'installazione facendo clic su *driver OIP TwixTel .*
4. Tenere presente i messaggi di avvertenza prima di continuare con *Esegui*.
5. Selezionare la lingua di installazione e fare clic su *Avanti*.
6. Nella finestra di dialogo successiva fare clic su *Avanti*.
7. Leggere attentamente l'accordo di licenza prima di accettare le condizioni e fare clic su *Avanti*.
8. Inserire la directory di installazione e oppure accettare quella che viene proposta (raccomandato) e fare clic su *Avanti*.
9. Indicare il nome dell’unità nella quale il CD degli elenchi telefonici è raggiungibile e fare clic su *OK*.
10. Nella finestra di dialogo successiva avviare l'installazione facendo clic su *Installa*.
11. Terminare l'installazione facendo clic su *Fine*.
12. Chiudere tutte le finestre del Web browser.

Il driver OIP TwixTel viene avviato come servizio di sistema Windows.

4. 8. 1. 3 OIP Aggiornamento driver TwixTel

Prima di aggiornare il driver OIPTwixTel si dovrà terminare il servizio di sistema di Windows OIP TwixTel Service.

Avviare l’installazione tramite la pagina web Installazioni OIP e seguire le fasi dell’assistente di installazione, vedi "OIP Installazione del driver TwixTel", pagina 121.

4. 8. 1. 4 OIP Disinstallazione del driver TwixTel

La disinstallazione del driver OIP TwixTel ha luogo tramite il *Pannello di controllo**Software* del sistema operativo Windows.

4. 8. 2 DasTelefonbuch Collegamento per la Germania

Sommario:

4. 8. 2. 1 Installazione di DasTelefonbuch

Installare DasTelefonbuch Germania sul PC, sul quale deve essere installato il driver OIP per DasTelefonbuch.

4. 8. 2. 2 Installazione del driver OIP per DasTelefonbuch

Il presupposto per l'installazione è che al momento dell'installazione del server OIP sia selezionato il *Collegamento ad elenchi telefonici esterni*.

Per l'installazione del driver è necessario possedere i diritti locali dell'amministratore.

Avviare l'installazione tramite il sito web Installazioni OIP.

1. Avviare il web browser e inserire l'URL della homepage server OIP, ad es. http://oip-server.aastra.com<:Port>.
2. Nella barra dei menu, fare clic su *Installazioni OIP*.
3. Avviare l'installazione facendo clic su *driver OIP Das Telefonbuch.*
4. Tenere presente i messaggi di avvertenza prima di continuare con *Esegui*.
5. Selezionare la lingua di installazione e fare clic su *Avanti*.
6. Nella finestra di dialogo successiva fare clic su *Avanti*.
7. Leggere attentamente l'accordo di licenza prima di accettare le condizioni e fare clic su *Avanti*.

8. Inserire la directory di installazione e oppure accettare quella che viene proposta (raccomandato) e fare clic su *Avanti*.
9. Indicare il nome dell'unità nella quale il CD degli elenchi telefonici è raggiungibile e fare clic su *OK*.
10. Nella finestra di dialogo successiva avviare l'installazione facendo clic su *Installa*.
11. Terminare l'installazione facendo clic su *Fine*.
12. Chiudere tutte le finestre del Web browser.

Il driver OIP per DasTelefonbuch viene avviato come servizio di sistema Windows.

4. 8. 2. 3 Installazione del driver OIP per DasTelefonbuch

Prima di impostare il driver OIP per DasTelefonbuch si dovrà terminare il servizio di sistema di Windows OIP DasTelefonbuch Service.

Avviare l'installazione tramite la pagina web Installazioni OIP e seguire le fasi dell'assistente di installazione, vedi "Installazione del driver OIP per DasTelefonbuch", pagina 122.

4. 8. 2. 4 Disinstallazione del driver per OIP DasTelefonbuch

La disinstallazione del driver OIP per DasTelefonbuch ha luogo tramite il *Pannello di controllo**Software* del sistema operativo Windows.

4. 8. 3 Collegamento elenco ODBC

Gli elenchi con interfaccia ODBC vengono collegati tramite il driver OIP per elenchi ODBC.

Sommario:

4. 8. 3. 1 Configurazione elenco ODCB

Procedere come segue per configurare un elenco ODBC in Windows:

1. Registrarsi come amministratore su un computer che contenga l'elenco ODBC.

2. Avviare con *Pannello di controllo*/*Gestione* il servizio di sistema *Fonti di dati (ODBC)*.
3. Aprire la scheda *Sistema DSN* e fare clic su *Aggiungi*. Viene avviato l'assistente per l'aggiunta di fonti di dati.
4. Seguire l'assistente e aggiungere la fonte dati desiderata con il driver adeguato.
5. Assegnare un nome alla fonte di dati e salvare la nuova voce.
6. Chiudere il servizio di sistema *Fonti di dati (ODBC)*.

4. 8. 3. 2 Installazione del driver OIP per elenco ODBC

Requisiti per l'installazione: Al momento dell'installazione del server OIP è necessario installare anche la componente OIP *Collegamento di elenchi telefonici esterni*.

Per l’installazione del driver è necessario possedere i diritti locali dell’amministratore.

Procedere come segue per installare il driver ODBC:

1. Accertarsi che la componente OIP*Collegamento di elenchi telefonici esterni* sia installata. Se non è installata o non si è sicuri, installare di nuovo OIP e durante la procedura di installazione selezionare la componente OIP richiesta.
2. Registrarsi come amministratore su un computer che contenga l'elenco ODBC da collegare a OIP.
3. Avviare il web browser e inserire l'URL della homepage server OIP, ad es. http://oip-server.aastra.com<:Port>.
4. Nella barra dei menu, fare clic su *Installazioni OIP*.
5. Avviare l'installazione facendo clic su *Driver dell'elenco OIP*/ *Driver OIPODBC/JDBC.*
6. Tenere presente i messaggi di avvertenza prima di continuare con *Esegui*.
7. Seguire le indicazioni della routine di installazione fino all'apertura della finestra di configurazione.
8. Se sul computer non è presente alcuna versione dell'ambiente Java Runtime o non è installata una versione adeguata, appare un messaggio di errore e il processo di installazione viene interrotto. In tal caso, installare l'applicazione Java-Runtime adeguata dalla homepage OIP e ricominciare dal punto 4.
9. Configurare l'interfaccia ODBC conformemente al seguente capitolo.

4. 8. 3. 3 Configurazione dell'interfaccia ODBC

Configurazione del driver OIP

Procedere come segue per installare e configurare il driver OIP:

1. Aggiungere nella finestra di configurazione in *Collegamenti database* un nuovo elenco ODBC e nella scheda *Impostazioni* lo stesso nome dell'elenco ODBC, predisposto in base al capitolo precedente ("Installazione del driver OIP per elenco ODBC", pagina 124).
2. Selezionare nell'impostazione *Driver* il driver JDBC disponibile.

   Nel campo *URL* viene inserito il prefisso *jdbc:odbc:* .
3. Inserire nel campo *URL*, direttamente dopo il prefisso, lo stesso nome dell'elenco ODBC, come eseguito nel punto 1.
4. Salvare le impostazioni e leggere una prima volta il database (pulsante *Leggi database*).
5. Selezionare l'area dei dati che contiene i dati desiderati (impostazione *Nome tabella*). Nel caso della fonte di dati, se si tratta di un elenco di un foglio di calcolo, come ad es., Microsoft Excel, l'area dei dati può essere designata da un intero foglio di lavoro o da più colonne.
   - Selezionare il nome del foglio di lavoro o dell'area designata dalla lista di selezione.
   - Inserire fra parentesi quadre il nome selezionato (ad es., "[Agenda]").
6. Salvare le impostazioni e rileggere il database.
7. Passare alla scheda *Assegnazione*. Nell'area *Assegnazione database* ora vengono elencati gli identificatori della fonte di dati ODBC. Assegnare questi identificatori in successione agli identificatori OIP, spostandoli semplicemente con il mouse nella colonna degli identificatori OIP.
8. Salvare le impostazioni e rileggere il database. Controllare il collegamento del database eseguito:
   - Se il nome del collegamento database viene visualizzato in verde, è stato possibile stabilire il collegamento e leggere i dati.
   - Se il nome del collegamento database viene visualizzato in giallo, è stato possibile stabilire il collegamento ma non leggere i dati.
   - Se il nome del collegamento dati viene visualizzato in rosso, non è stato possibile stabilire alcun collegamento alla database.

   Altre informazioni sullo stato sono contenute nella scheda *Info*
9. Il collegamento della fonte ODBC ora è terminato.

Verifica e adattamento delle impostazioni OIP

Procedere come segue per verificare e adattare le impostazioni nell'OIP per il collegamento della fonte di dati ODBC:

1. Aprire la configurazione OIP e selezionare il servizio *ODBC/JDBC Directory Service*.
2. Inserire in *Indirizzo server dell'elenco*, l'indirizzo IP del PC, sui cui si trova la fonte di dati ODBC.
3. Selezionare i servizi *Directory Manager* e *Directory Service* predisporre l'elenco ODBC secondo le indicazioni relative a tali servizi in "Servizi OIP", pagina 41.
4. Selezionare il servizio *Alpha & Quick Dial Service* e predisporre l'elenco ODBC secondo le indicazioni relative a tale servizio in "Servizi OIP", pagina 41.

5 Sistemi di automazione e di allarme

Con OIP esiste la possibilità di ampliare le interfacce interne di messaggi e allarmi di Aastra 400 e Aastra IntelliGate® in un sistema completo di automazione e di allarme.

Il raggruppamento e la configurazione delle diverse applicazioni I/O vengono eseguite nel Gestore I/O, vedi "Gestore I/O", pagina 252. Le applicazioni I/O sono costituite da uno o più alberi distinti nei quali è possibile associare reciprocamente le singole azioni in modo logico.

Tramite il drive KNX OIP è possibile collegare a OIP sistemi KNX esterni, vedi "Collegamento KNX", pagina 212.

Ulteriori informazioni dettagliate sul sistema I/O OIP e sulle azioni I/O sono contenute nella documentazione relativa all'I/O OIP. Tale documentazione è disponibile sulla homepage OIP nel menù *Documentazione OIP*.

Sommario:

5. 1 Sistema I/O

Le azioni funzionano secondo il cosiddetto principio IEO. Inoltre possiedono una sezione input, una di elaborazione e una di output. L'elaborazione logica degli eventi in arrivo (Events) ha luogo in base alle azioni definite. I risultati di questa elaborazione vengono inoltrati come eventi alle azioni subordinate oppure alle azioni indirizzate all'interno dello stesso o di altri alberi.

Gli eventi in arrivo possono essere ad esempio sequenze di caratteri, che sono memorizzate sul telefono di sistema nella funzione Redkey, oppure allarmi PBX. Tuttavia vi possono essere anche delle voci di calendario che devono essere valutate per il collegamento di un Microsoft Exchange Server in base a criteri prestabiliti. L'elaborazione di questi eventi ha luogo nelle relative azioni I/O, e l'output ha luogo ad esempio sul display del telefono di sistema, in una e-mail o in un file.

Sommario:

5. 1. 1 Azione I/O

Un'azione è di per sé una scatola nera con diversi ingressi e uscite. L'elaborazione degli eventi ha luogo in base al tipo di azione e ai parametri configurati.

Nella figura Fig. 7 è rappresentato lo schema generale delle funzioni di un’azione I/O.

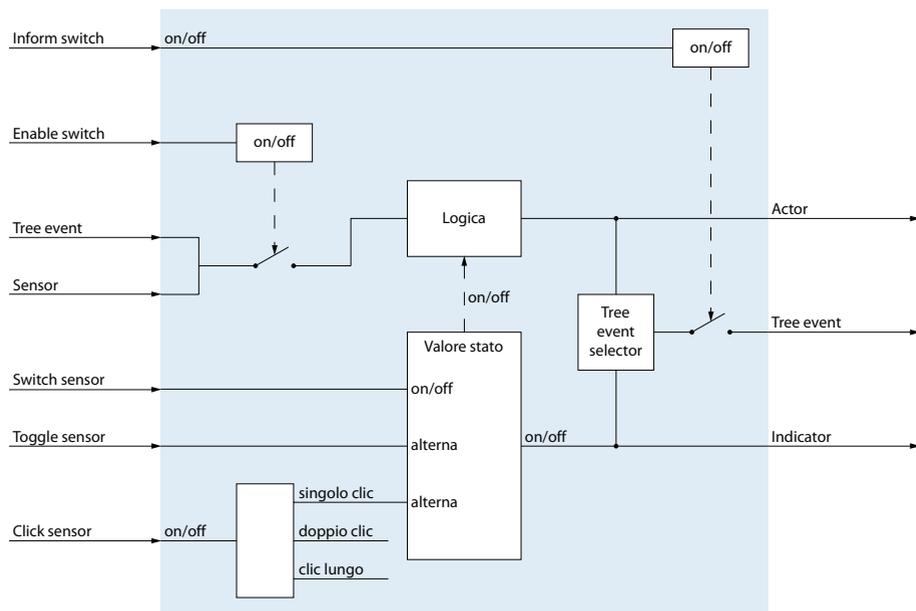



Fig. 7 Schema delle funzioni di un’azione I/O

Il significato degli ingressi e delle uscite generali mostrati in figura Fig. 7 e i parametri sono identici in tutte le azioni. Essi vengono elencati nella Tab. 100, pagina 129 . Gli ingressi e le uscite specifiche dell'azione sono descritti nelle singole azioni, vedi "Azioni I/O OIP", pagina 136.

Tab. 100 Parametri generali di un'azione I/O

Parametro	Descrizione
Proprietario	Questo parametro non è utilizzato attualmente (lasciare vuoto).
Tree event	Tree event è sia un ingresso sia un'uscita. Tramite il Tree event, i risultati vengono inoltrati da un'azione ad un'altra nell'albero. Il Tree event può inoltrare lo stato dell'azione (Indicator), il risultato dell'azione (Actor) o entrambi.
Tree event selector	Tree event selector è il selettore di segnale da trasmettere all'albero. Le posizioni seguenti sono disponibili: Sono disponibili le seguenti regolazioni: • Nessun evento • Evento Actor (attuatore) • Evento Indicator • Evento Actor & Indicator Se il selettore non è definito questo corrisponde a *Nessun evento*.
Inform switch	Inform switch è un'ingresso. Agisce come un commutatore. Esso commuta (on/off) l'invio d'informazione nella struttura di albero. Se il contenuto della variabile è 0 (off), l'invio d'informazione all'albero (Tree event) sarà disattivato. Se il contenuto della variabile è 1 (on) Il Tree event sarà attivato. Se nessun indirizzo è definito l'albero resta attivo..
Enable switch	Enable switch è un'ingresso. Agisce come un commutatore. Esso commuta il trattamento dell'informazione nel Tree Event e nel Sensors. Se il contenuto della variabile è 0 (off), l'invio d'informazione all'albero (Tree event), il trattamento d'informazione (Tree Event e Sensors) sarà disattivato. Se il contenuto della variabile è 1 (on), Tree event e Sensors saranno trattati. Se nessun indirizzo è definito l'albero resta attivo.
Sensor	Sensor è un'ingresso. Tramite un indirizzo definito riceve il risultato di un'altra azione (ad esempio: di un albero distinto, di un'azione che non è direttamente dipendente da questa funzione o da un sistema esterno come ad. es. KNX).
Switch sensor	Switch sensor è un'ingresso che funziona come un commutatore. Se Switch sensor riceve tramite l' indirizzo definito uno 0 (off) lo stato dell'azione sarà fissato a 0 (off) invece se riceve uno 1 (on) lo stato dell'azione commuterà ad 1.
Toggle sensor	Toggle sensor è un'ingresso che funziona come un commutatore. Indipendentemente dal segnale ricevuto dall'indirizzo definito, lo stato dell'azione cambierà rispetto allo stato che precede, dello stato 0 (off) allo stato 1 (on) e viceversa.
Click sensor	Click sensor è un'ingresso speciale per ricevere i segnali Multi-clic dei commutatori KNX. Il commutatore KNX deve inviare 1 (on), quando è premuto, e 0 (off) quando viene rilasciato.
Actor	Actor è un'uscita. Invia il risultato dell'azione all'indirizzo definito (ad es. ad un'altra azione che non è direttamente collegata alla struttura o ad un sistema esterno come KNX).
Indicator	Indicator è un'uscita. Invia il risultato dell'azione alla direzione precisata (ad es. ad un'altra azione che non è direttamente collegata alla struttura o ad un sistema esterno come KNX).

L’invio o ricezione di eventi può essere eseguito tramite la struttura ad albero o tramite l’indirizzamento diretto di un’azione.

All'interno del proprio albero non occorre definire gli indirizzi poiché gli eventi dell'azione preordinata vengono inviati all'azione subordinata.

Un indirizzo è necessario quando si devono inviare degli eventi a delle azioni, che si trovano al di fuori dell'albero delle azioni, che non si trovano direttamente sotto l'azione che invia oppure quando si tratta di un apparecchio KNX. Lo stesso vale per la ricezione di eventi.

Gli eventi inviati dalle azioni sono composti da tre parti.

Tab. 101 Componenti di un evento

Componente	Descrizione
Indirizzo	Questo è l'indirizzo dell'evento (es. l'indirizzo definito da un Actor, nella struttura ad albero si tratta dell'ID dell'azione, quando non viene indicato alcun indirizzo esplicito).
Dati	Questi sono i dati veri dell'evento. Esistono diversi tipi di dati.
ID utente	Questo è l'ID utente interno a OIP. Questo ID viene impostato quando è stato possibile attribuire un evento a un utente OIP (es. PBXUserCommand oppure PBXRedKey), diversamente è vuoto.
Controllo	Nel gestoreI/O, per ogni azione configurata è possibile impostare se si debba sorvegliare l’azione singola o no.

Pertanto è possibile inserire l’indirizzo in formati diversi:

Tab. 102 Indirizzo di un’azione I/O

Indirizzo	Descrizione
Sequenza di caratteri selezionabile ad.es. MYEVENT	La sequenza di caratteri selezionabile liberamente dovrà essere utlizzata quando si devono inviare eventi da un’azione I/O ad una o più azioni I/O. In esso le azioni ricevute non sono un'azione subordinata nella struttura ad albero.
ID azione	L’ID dell’azione deve essere utilizzato quando gli eventi devono essere inviati ad una determinata azione. Ogni azione I/O possiede un ID univoco nel sistema.
Tipo di azione	Il tipo di azione deve essere utilizzato quando gli eventi devono essere inviati ad un determinato tipo di azione. In questo caso, gli eventi vengono inviati a tutte le azioni dello stesso tipo presenti nel sistema.
Indirizzo di *gruppo KNX* (a 2 o a 3 cifre) ad.es. EIB:5/3/8	L’indirizzo di gruppo KNX deve essere utilizzato quando gli eventi devono essere inviati ad apparecchi KNX.

Sono possibili più registrazioni di indirizzi di gruppi o di numeri utente, che dovranno essere separati con un ";".

I dati degli eventi inviati possono corrispondere a diversi tipi di dati.

Tab. 103 Tipi di dati

Tipo di dati	Descrizione
Switching	Valore di tipo boolean (on/off, 1/0)
String	Testo
Char	Caratteri ASCII (A, B, 1, ä, ecc)
Time	Ora in formato hh:mm:ss:ms
Date	Data in formato dd/mm/yyyy
Valore	Valore a virgola mobile a 2 Byte (fascia: -671'088.64 … 0 … +670'760.96)
Scaling	Valore percentuale 0-100%
Float	Valore a virgola mobile positivo o negativo (IEEE754)
Counter8Bit	Valore integer a 1 Byte, con i sottotipi per Unsigned (da 0 a 255) e Signed (da -128 a 127).
Counter16Bit	Valore integer a 2 Byte, con i sottotipi per Unsigned (da 0 a 65.535) e Signed (da -32'768 a 32'767).
Counter32Bit	Valore integer a 4 Byte, con i sottotipi per Unsigned (da 0 a 232) e Signed (da -231 a 231).
Dimming	Struttura dimmer secondo le specifiche KNX con sottotipi per on/off, Step e valori assoluti.
DriveControl	Struttura Drive Control secondo le specifiche KNX con sottotipi per Inizio/Fine e Step.
Priority	Struttura Priority secondo le specifiche KNX con sottotipi per Position e Control.
Access	Struttura Access secondo le specifiche KNX.

I tipi di dati Char, Time, Date, Value, Scaling, Counter8Bit, Counter16Bit, Counter32Bit, Dimming, DriveControl, Priority e Access sono rilevanti solo per l'estensione KNX.

Qualora in caso di azioni utente (es. PBXDisplay, PBXACDAgentState ecc.) non venga indicato alcun utente, viene impiegato l'ID utente dell'evento come utente standard.

Se in un'azione, all'evento viene attribuito il tipo di dati String, è possibile inserire delle variabili nella String, che durante il tempo di funzionamento vengono sostituite con il valore corrispondente. Il tipo di dati String viene impiegato principalmente quando il risultato dell'azione (Actor) viene inoltrato. Oltre a ciò, è possibile incorporare una stringa parziale, con una identificazione speciale, in una String, che potrà poi essere ulteriormente utilizzata dall'azione successiva. Nella Tab. 104, pagina 132 sono elencate le possibili variabili. L'attribuzione di quale variabile possa essere utilizzata in quale parametro è descritta nel tipo di azione corrispondente.

Tab. 104 Variabili

Variabile	Descrizione
@ALARMNAME	Nome allarme PBX
@ALARMTYPE	ID allarma PBX
@CALLSTATE	Output dello stato di chiamata come valore: 0 – A riposo 1 - Chiamata 2 - Occupato 3 – Avviso chiamata 4 - Collegato 5 - conferenza
@CALLSTATENAME	Output dello stato di chiamata come testo, vedi descrizione dei valori della variabile *@CALLSTATE*.
@DATE	Data corrente
@ENDDATE	Data di fine della registrazione di calendario.
@ENDTIME	Ora di fine della registrazione di calendario.
@GROUP	Indirizzo dell'evento.
@KEYID	Sequenza di caratteri che è configurata nel Redkey.
@LF	Aggiunge un cambio riga.
@LOCATION	Luogo della registrazione di calendario.
@MESSAGE	Testo messaggio
@NAME	Nome dell'azione che è stata configurata nel gestore I/O.
@NODEID	ID nodo AIN
@NODENAME	Nome nodo AIN
@PARAM1	Parametro allarme PBX 1
@PARAM2	Parametro allarme PBX 2
@PARAM3	Parametro allarme PBX 3
@PARAMTITLE1	Titolo parametro allarme PBX 1
@PARAMTITLE2	Titolo parametro allarme PBX 2
@PARAMTITLE3	Titolo parametro allarme PBX 3
@PARAMTEXT	Campo dati dell'evento come testo. In caso di tipo di dati String si tratta di testo, in caso di tipo di dati Switching si tratta di on oppure off.
@PARAMVALUE	Campo dati dell'evento come valore. In caso di tipo di dati String si tratta di testo, in caso di tipo di dati Switching si tratta di 1 oppure 0.
@PBXID	ID PBX-OIP
PBXNAME	Nome OIP-PBX
@PRESENCENAME	Output dello stato di presenza come testo, vedi descrizione dei valori della variabile @PRESENCESTATE.

Variabile	Descrizione
@PRESENCESTATE	Output dello stato di presenza come valore: 0 - Sconosciuto 1 - Disponibile 2 - Riunione 3 - Occupato 4 – Non disponibile 5 - Assente
@SENDERID	ID utente del mittente di un messaggio.
@SENDERNAME	Nome utente del mittente di un messaggio.
@SENDERNUMBER	Numero utente del mittente di un messaggio.
@STARTDATE	Data di inizio della registrazione di calendario.
@STARTTIME	Ora di inizio della registrazione di calendario.
@STATE	Stato dell'azione come valore (0/1).
@STATENAME	Stato dell'azione come testo (on/off).
@SUBJECT	Testo della riga dell'oggetto di una registrazione di calendario oppure riga dell'oggetto di una e-mail.
@SUBSCRIBERID	ID utente
@SUBSCRIBERNAME	Nome utente
@SUBSCRIBERNUMBER	Numero utente
@SUBTYPETEXT	Output del sottotipo di dato come testo, vedi descrizione dei valori della variabile @SUBTYPEVALUE.
@SUBTYPEVALUE	Output del sottotipo di dato come valore: 0 - *Sconosciuto* 1 - *DimPosition* 2 - *DimControl* 3 - *DimValue* 4 - *CtrlMove* 5 - *CtrlStep* 6 - *PrioPosition* 7 - *PrioControl* 8 - *CtrSigned* 9 - *CtrUnsigned*
@TAB	Carattere di separazione TAB

Variabile	Descrizione
@TIME	Ora corrente
@TYPETEXT	Output del tipo di dato come testo, vedi descrizione dei valori della variabile *@TYPEVALUE*.
@TYPEVALUE	Output del tipo di dato come valore: 0 - *Sconosciuto* 1 - *Switching* 2 - *Dimming* 3 - *Time* 4 - *Date* 5 - *Value* 6 - *Scaling* 7 - *DriveControl* 8 - *Priority* 9 - *FloatValue* 10 - *CounterValue16Bit* 11 - *CounterValue32Bit* 12 - *Access* 13 - *Char* 14 - *CounterValue8Bit* 15 - *String*

Oltre a ciò esistono variabili speciali, che contengono determinate funzioni oppure sono in grado di richiamare informazioni dettagliate tramite identificazione.

Tab. 105 Variabili speciali

Variabile	Descrizione
@EMPTY	Inoltra una String vuota.
@OFF	Corrisponde al valore 0.
@ON	Corrisponde al valore 1.
@PARTNERNAME	Nome del chiamante, se noto.

Variabile	Descrizione
@PARTNERNUMBER	CLIP del chiamante, se è stato trasmesso.
@PARTNERTYPE	Tipo di chiamata riferita al chiamante: 0 - *Sconosciuto* 1 - *interno* 2 - *esterno* 3 - *DC* 4 - *DC/DDI* 5 - *GR* 6 - *DDC* 7 - *DCC* 8 - *DDC su occupato* 9 - *Protezione dalle chiamate* 10 - *DDC messaggio* 11 - *DDC cercapersone* 12 - *DCC cercapersone* 13 - *Follow Me* 14 - *trasferita* 15 - *Sollevare* 16 - *DDC 1. squillo* 17 - *Ch. trasferita* 18 - *Ditta* 19 - *Num. selezionato* 20 - *Operatore*
@SUBSTRINGx	Contiene la stringa parziale x incorporata dalla String trasmessa.

Se viene inviata una String vuota, ad esempio per la cancellazione del display dei terminali tramite l'azione del tipo PBXDisplay, è necessario impiegare la variabile *@EMPTY*.

Tramite le variabili *@ON* e *@OFF* è possibile inserire o disinserire un'azione attraverso una String, vale a dire è possibile influenzare lo stato dell'azione. Se ad esempio la String "*@ON* 220" viene inviata all'azione del tipo *PBXPUMState*, l'utente 220 viene registrato al terminale configurato nell'azione.

Se una stringa parziale della String inviata deve essere impiegata in una nuova String, viene utilizzata la variabile *@SUBSTRINGx*. In essa la x viene sostituita da una cifra compresa fra 1 e 10. È pertanto possibile trasferire da una a dieci stringhe parziali. Le stringhe parziali devono essere identificate nella String originale nel seguente modo: @<Stringa parziale>@. In essa l'identificatore iniziale "@<" e l'identificatore finale ">@" sono assolutamente necessari. *@SUBSTRING1* fa riferimento alla prima stringa parziale nella stringa originale, e così via.

@PARTNERNUMBER, *@PARTNERNAME*, *@PARTNERTYPE* contengono ulteriori informazioni sulle conversazioni telefoniche. Vengono impiegate in azioni che riguardano le conversazioni telefoniche (es. PBXCallState). Aggiungendo un ulteriore nu-

mero, per queste variabili è possibile specificare l'informazione desiderata sul partner.

In caso di chiamate esterne è possibile richiamare tre diverse informazioni:

- *@PARTNERNUMBER1* : CLIP del chiamante.
- *@PARTNERNUMBER2*: DC/DDI chiamato
- *@PARTNERNUMBER3*: Informazione di deviazione

In caso di chiamate interne è possibile richiamare due diverse informazioni:

- *@PARTNERNUMBER1* : CLIP del chiamante.
- *@PARTNERNUMBER2*: Informazione di deviazione

Per le variabili *@PARTNERNAME* e *@PARTNERTYPE* è possibile richiamare le stesse informazioni.

5. 1. 2 Azioni I/O OIP

Nella Tab. 106, pagina 136 è indicata una panoramica delle azioni I/O OIP.

La disponibilità delle azioni sulle diverse piattaforme è indicata nelle colonne da [A] a [C].

- Aastra 400 = colonna [A]
- Intelligate® = colonna [B]
- OpenCom 1000 = colonna [C]

Tab. 106 Lista delle azioni I/O di OIP

Simbolo	Azione	Descrizione	[A]	[B]	[c]	Licenza ATAS
	Area	L'azione Area rende possibile il raggruppamento di settori geografici diversi (es. un'area, edifici, piani o singole stanze). Gli eventi pervenuti vengono inoltrati a tutte le azioni secondarie. Oltre a ciò, è possibile inoltrare in modo ricorsivo eventi su determinati tipi di azioni secondarie.	X	X	X	
	AstroCalendar	L'azione AstroCalendar calcola gli orari di levata e tramonto del sole per la località configurata sulla base di calcoli astronomici.	X	X	X	
	Blinker	L'azione Blinker attiva/disattiva le azioni a seconda dell'intervallo di tempo.	X	X	X	

Simbolo	Azione	Descrizione	[A]	[B]	[c]	Licenza ATAS
	CalendarEntry	L'azione CalendarEntry valuta le voci di calendario secondo il loro orario di avvio o fine.	X	X	X	
	CalendarNotification	L'azione CalendarNotification esa-mina i promemoria del calendario.	X	X	X	
	ConfigurationProfile	L'azione ConfigurationProfile è bidi-rezionale. Consente da un lato l'atti-vazione di profili di presenza predefi-niti e dall'altro può essere controllata tramite i profili di presenza.	X	X	X	
	ConfigurationProfileDi-splay	L'azione ConfigurationProfileDisplay consente di visualizzare e selezione di profili di presenza creati sui telefoni di sistema.	X	X	X	
	EmailMessage	L'azione EmailMessage invia una e-mail a un gruppo di destinatari defi-nito.	X	X	X	
	EmailTrigger	L'azione EmailTrigger valuta i e-mail ricevuti secondo il loro contenuto.	X	X	X	
	Enabler	L'azione Enabler attiva/disattiva le azioni subordinate direttamente a questa azione a seconda dei parame-tri forniti.	X	X	X	
C:\	Execute	L'azione Execute avvia una applica-zione interna.	X	X	X	
	FileWriter	L'azione FileWriter scrive i dati ricevuti nel file dei dati di esportazione di I/O configurato.	X	X	X	
	Filter	L'azione Filter confronta gli eventi in arrivo con i criteri di filtro configurati. In caso di corrispondenza, gli eventi vengono inoltrati.	X	X	X	
0.01	FloatingValue	L'azione FloatingValue invia numeri a virgola mobile conformemente allo standard IEEE754 con una precisione di 4 byte.	X	X	X	
	FlowExecution	L'azione FlowExecution non è attual-mente supportata	X	X	X	
	Heartbeat	L'azione Heartbeat invia periodica-mente una segnalazione di inseri-mento al gruppo I/O definito.	X	X	X	
	Initializer	L'azione Initializer viene attivata dopo l'avvio del server OIP, trascorso il ritardo configurato.	X	X	X	

Simbolo	Azione	Descrizione	[A]	[B]	[c]	Licenza ATAS
	Inverter	L'azione Inverter inverte i segnali di ingresso del tipo Boolean (vero Æ falso oppure falso Æ vero).	X	X	X	
	IOSystem	L'azione IOSystem è un segnaposto per la creazione di nuovi punti nodo per una migliore panoramica.	X	X	X	
	JabberAccount	L'azione JabberAccount crea un collegamento con un conto esterno di Instant Messaging compatibile con Jabber/XMPP (es. Google Talk). Lo stato di presenza in OIP (assente, in conversazione, ..) viene trasferito sullo stato dell'Instant Messaging e viceversa. I messaggi chat possono essere ricevuti come messaggi di sistema.	X	X	X	
	LogicAND	L'azione LogicAND verifica i segnali di ingresso per la presenza di "operazioni AND" ed invia i segnali di uscita per l'attivazione/disattivazione di azioni.	X	X	X	
	LogicNOT	L'azione LogicNOT verifica i segnali di ingresso per la presenza di "operazioni NO" ed invia i segnali di uscita per l'attivazione/disattivazione di azioni.	X	X	X	
OR	LogicOR	L'azione LogicOR verifica i segnali di ingresso per la presenza di "operazioni OR" ed invia i segnali di uscita per l'attivazione/disattivazione di azioni.	X	X	X	
	LogicXOR	L'azione LogicXOR verifica i segnali di ingresso per la presenza di "operazioni EXCLUSIVE OR" ed invia i segnali di uscita per l'attivazione/disattivazione di azioni.	X	X	X	
	MessageWaitingIndication	Azione MessageWaitingIndication	X	X	X	
	Notification	Azione Notification	X	X	X	
	ParameterSetup	L'azione ParameterSetup consente l'adeguamento delle caratteristiche delle azioni direttamente sottoposte ad essa durante il tempo di funzionamento.	X	X	X	

Simbolo	Azione	Descrizione	[A]	[B]	[c]	Licenza ATAS
	PBXACDAgentCall	L'azione PBXACDAgentCall consente di attivare un'azione in base allo stato dell'agente.	X	X	X	
	PBXACDAgentSkill	L'azione PBXACDAgentSkill modifica unilateralmente lo stato (attivato, disattivato) dell'agente per il servizio configurato. Se l'agente configurato di un servizio viene attivato o disattivato, lo stato viene inoltrato conformemente a ciò.	X	X	-	
	PBXACDAgentState	L'azione PBXACDAgentState imposta oppure valuta lo stato di agente del call center OIP. Se lo stato di agente in corso di ricezione corrisponde a quello configurato, gli eventi corrispondenti vengono inviati. Quando viene ricevuto un evento, è possibile impostare lo stato di agente per l'utente configurato.	X	X	-	
	PBXACDSkillCalls	L'azione PBXACDSkillCalls sorveglia il numero delle chiamate non risposte nella coda ACD per il servizio configurato.	X	X	-	
	PBXACDSkillState	L'azione PBXACDSkillState modifica unilateralmente lo stato (aperto, chiuso) del servizio configurato. Se lo stato del servizio configurato (aperto, chiuso) viene modificato, lo stato viene inoltrato conformemente a ciò.	X	X	-	
	PBXActiveTerminal	L'azione PBXActiveTerminal consente di determinare il telefono attivo attualmente in caso di configurazione One Number o in parallelo.	X	X	X	
	PBXAlarm	L'azione PBXAlarm valuta gli allarmi PBX ricevuti conformemente ai parametri.	X	X	-	
	PBXApplication	L'azione PBXApplication consente di definire un menù che può essere visualizzato con l'azione PBXApplicationMenu su un telefono di sistema.	X	X	X	
	PBXApplicationMenu	L'azione PBXApplicationMenu consente di richiamare un menù definito nell'azione PBXApplication e di visualizzare il menù su un telefono di sistema.	X	X	X	
	PBXCallState	L'azione PBXCallState valuta gli stati di chiamata degli utenti configurati.	X	X	X	

Simbolo	Azione	Descrizione	[A]	[B]	[c]	Licenza ATAS
	PBXChargeContact	L'azione PBXChargeContact valuta il contatto di carica dei portatili DECT configurati.	X	X	X	ATAS
	PBXClipSetup	L'azione PBXClipSetup configura i numeri CLIP in uscita per l'utente configurato.	X	X	-	
	PBXDectSubscriber	L'azione PBXDectSubscriber valuta i dati di localizzazione di un portatile DECT in un'area configurata.	X	X	X	ATAS pro[1)]
	PBXDectSystemBase	Con l'azione PBXDectSystemBase viene rappresentata una base radio DECT collegata al PBX.	X	X	X	ATAS pro[1)]
	PBXDestinationState	L'azione PBXDestinationState imposta oppure valuta lo stato di deviazione di chiamata di un utente.	X	X	X	
	PBXDisplay	L'azione PBXDisplay comanda il display del telefono di sistema.	X	X	X	ATAS
	PBXDisplayOption	L'azione PBXDisplayOption serve alla visualizzazione e valutazione dei tasti Fox. Un'azione del tipo PBXDisplayOption è sempre un'azione subordinata al tipo di azione PBXDisplay.	X	X	X	ATAS
	PBXGreeting	L'azione PBXGreeting attiva il messaggio di benvenuto configurato	X	X	X	
	PBXMacro	L'azione PBXMacro invia ai parametri delle macro PBX configurate.	X	X	X	
	PBXMessage	L'azione PBXMessage invia un messaggio all'utente configurato.	X	X	X	
	PBXMessageIndication	L'azione PBXMessageIndication reagisce a eventi MWI (es. ricezione di una nuova Voice Mail, cancellazione di una Voice Mail) dal PBX. Sulla base degli eventi ricevuti è possibile impostare lo stato MWI interno OIP e inoltrarlo conformemente a ciò.	X	X	X	
	PBXMessageTrigger	L'azione PBXMessageTrigger valuta i messaggi ricevuti secondo il loro contenuto.	X	X	X	
	PBXNetworkMessage	L'azione PBXNetworkMessage invia messaggi nella rete QSIG.	X	X	0	
	PBXPresenceKey	L'azione PBXPresenceKey mostra lo stato di presenza di un Redkey configurato.	X	X	0	

Simbolo	Azione	Descrizione	[A]	[B]	[c]	Licenza ATAS
	PBXPresenceState	L'azione PBXPresenceState valuta lo stato di presenza dell'utente configurato. Oltre a ciò è possibile impostare lo stato di presenza.	X	X	-	
PUM	PBXPUMState	L'azione PBXPUMState imposta oppure valuta lo stato PUM dell'utente configurato.	X	X	-	
	PBXRedKey	L'azione PBXRedKey valuta la sequenza di caratteri ricevuta, abbinata a un Redkey programmato, e invia segnali di uscita del tipo Boolean alle azioni indirizzate.	X	X	X	ATAS
	PBXRedKeyLED	L'azione PBXRedKeyLED comanda il LED per la funzione Redkey configurata sul telefono di sistema.	X	X	X	ATAS
	PBXSubscriber	L'azione PBXSubscriber inoltra lo stato (a/da) di un utente configurato PBX. Lo stato può ad esempio essere un determinato stato di chiamata oppure una nuova Voice Mail. Lo stato può essere utilizzato per la visualizzazione grafica.	X	X	X	
	PBXSwitchGroup	L'azione PBXSwitchGroup imposta oppure valuta lo stato della posizione di commutazione (giorno, notte, week-end).	X	X	-	
	PBXTeamCall	L'azione PBXTeamCall rende possibile la configurazione di Team. Tutti i membri del team vedono sul display del telefono di sistema le chiamate ai membri del team e le possono intercettare tramite il tasto Fox.	X	X	X	ATAS
	PBXTeamKey	L'azione PBXTeamKey simula un tasto Team, disponibile nella rete QSIG.	X	X	-	
	PBXTerminalEvent	Azione PBXTerminalEvent	X	X	X	
	PBXTimeCall	L'azione PBXTimeCall consente di generare una chiamata allarme temporale per uno o più utenti.	X	X	X	
*77	PBXUserCommand[1)]	L'azione PBXUserCommand valuta gli allarmi che è possibile interrompere con il codice funzione *77xxxx#.	X	X	-	
	PBXUserGroup	L'azione PBXUserGroup imposta oppure valuta lo stato dell'utente configurato nel gruppo di chiamata.	X	X	X	

Simbolo	Azione	Descrizione	[A]	[B]	[c]	Licenza ATAS
	PBXVoiceMail[1)]	L'azione PBXVoiceMail reagisce alle Voice Mail ricevute dell'utente configurato.	X	X	-	
	RandomSwitch	L'azione RandomSwitch attiva o disattiva casualmente lo stato di qualunque azione subordinata nell'intervallo di tempo configurato.	X	X	X	
	Routing	L'azione Routing consente la variazione dinamica dell'instradamento delle chiamate nel gestore routing.	X	X	X	
	RSSNews	L'azione RSSNews mostra messaggi in formato RSS sul display del telefono di sistema.	X	X	X	ATAS
50%	ScalingValue	L'azione ScalingValue invia un numero configurato a virgola mobile a un gruppo I/O configurato.	X	X	X	
	Sequence	L'azione Sequence inserisce in modo sequenziale le azioni subordinate.	X	X	X	
0.1	SmallFloatValue	L'azione SmallFloatValue invia numeri a virgola mobile conformemente allo standard IEEE754 con una precisione di 2 byte.	X	X	X	
	State	L'azione State fornisce lo stato dell'azione.	X	X	X	
	StringFilter	L'azione StringFilter confronta gli eventi in arrivo con i criteri di filtro configurati. In caso di coincidenza, il testo configurato viene inoltrato.	X	X	X	
	StringTrigger	L'azione StringTrigger valuta i messaggi ricevuti secondo il loro contenuto.	X	X	X	
Text	StringValue	L'azione StringValue invia stringhe di caratteri configurate alle corrispondenti azioni.	X	X	X	
	Switching	L'azione Switching riceve ed invia eventi in dipendenza dallo stato interno dell'azione.	X	X	X	
true	SwitchingValue	L'azione SwitchingValue invia valori del tipo Boolean quando vengono ricevuti degli eventi.	X	X	X	

Simbolo	Azione	Descrizione	[A]	[B]	[c]	Licenza ATAS
	Timeout	L’azione Timeout ritarda l’invio di segnali in uscita.	X	X	X	
	TimerSwitch	L’azione TimerSwitch è un orologio a commutazione che attiva o disattiva le azioni indirizzate a determinati orari.	X	X	X	
	WebPage	L'azione WebPage consente di visualizzare una pagina web in OfficeSuite o nella tollbox dell'utente registrato. Esempio d'applicazione: Vista webcam di un citofono	X	X	X	

[1] Per OpenCom 1000 la licenza è ATAS Gateway pro

Area

L’azione *Area* rende possibile il raggruppamento di settori geografici diversi (es. un'area, edifici, piani o singole stanze). Gli eventi pervenuti vengono inoltrati a tutte le azioni secondarie. Oltre a ciò, è possibile inoltrare in modo ricorsivo eventi su determinati tipi di azioni secondarie.

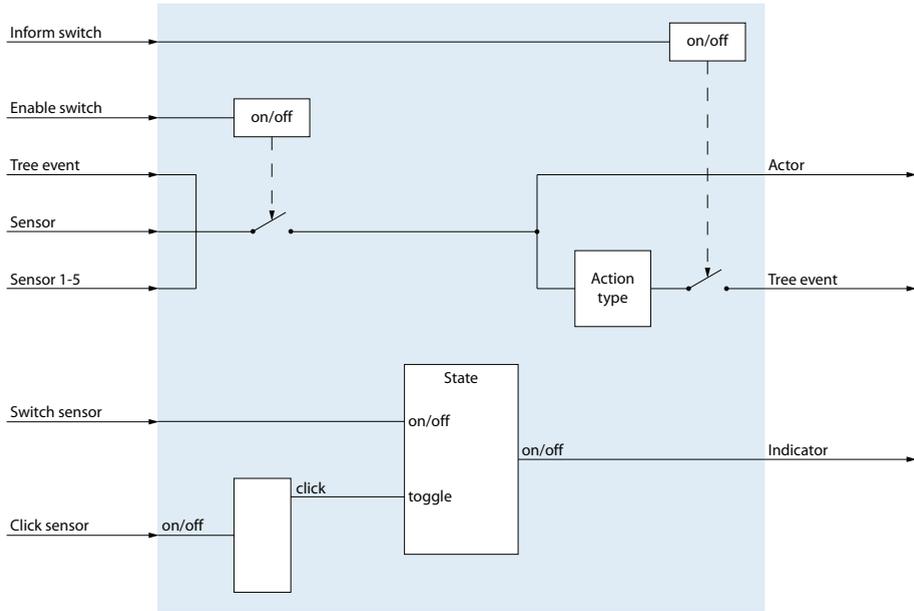



Fig. 8 Azione I/O *Area*

Esempio:

Tramite un tasto Redkey configurato nel telefono di sistema, tutte le luci di un piano vengono disattivate.

AstroCalendar

L'azione *AstroCalendar* calcola gli orari di levata e tramonto del sole per la località configurata sulla base di calcoli astronomici.

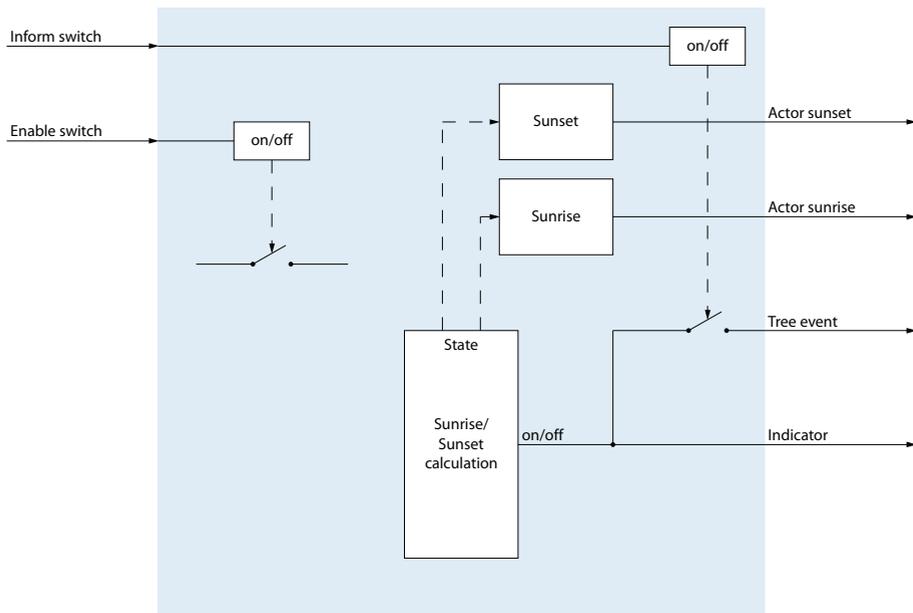



Fig. 9 Azione I/O *AstroCalendar*

Blinker

L’azione *Blinker* attiva/disattiva le azioni a seconda dell'intervallo di tempo.

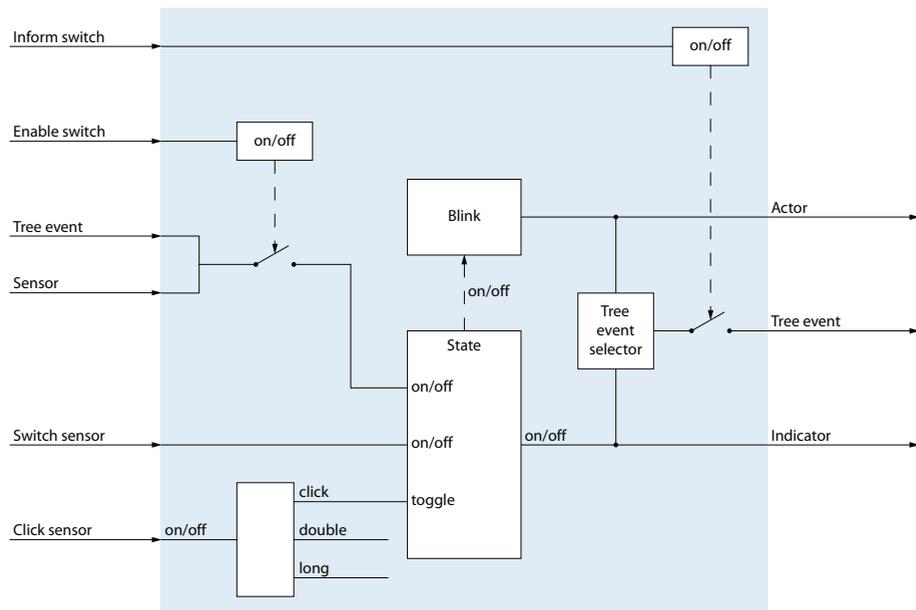



Fig. 10 Azione I/O *Blinker*

CalendarEntry

L'azione *CalendarEntry* valuta le voci di calendario secondo il loro orario di avvio o fine.

Inform switch
on/off
Enable switch
on/off
String start
String end
Actor
Calendar
event
Tree
event
selector
Tree event
State
Subject filter
Location filter
start ⊠ on
end ⊠ off
on/off
Indicator

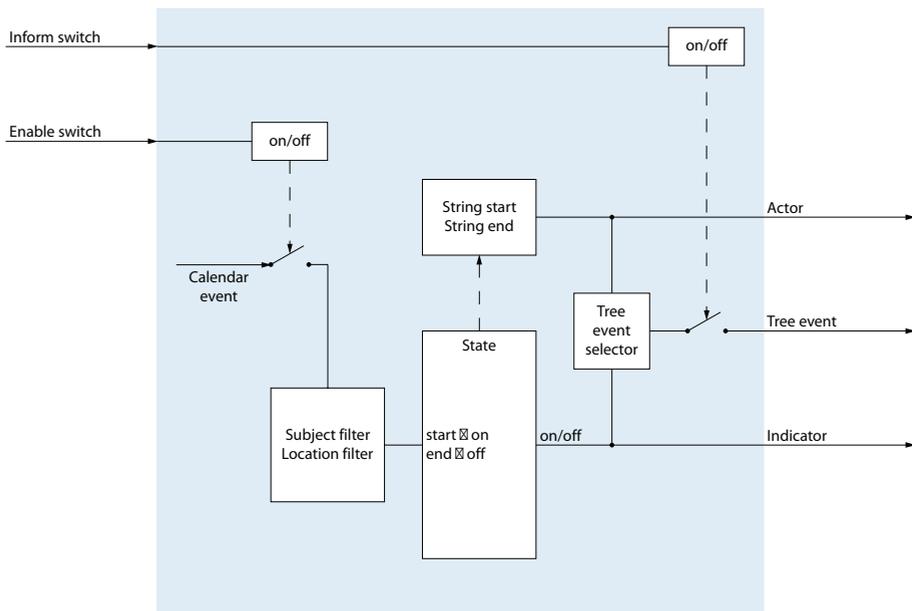



Fig. 11 Azione I/O *CalendarEntry*

CalendarNotification

L'azione *CalendarNotification* esamina i promemoria del calendario.

Inform switch
on/off
Enable switch
on/off
Text
Actor
Calendar notification
Tree event selector
Tree event
State
Subject filter
Location filter
on
on
Indicator

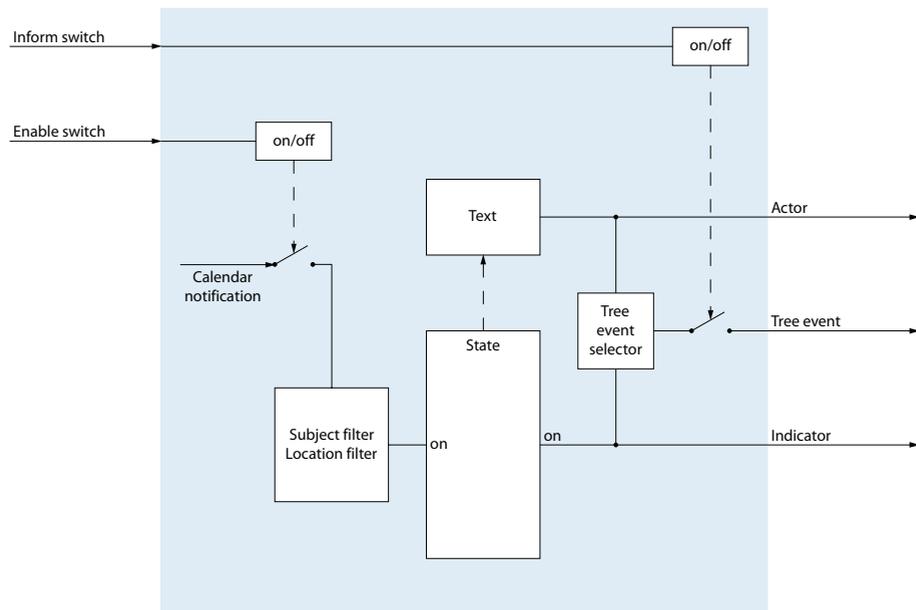



Fig. 12 Azione I/O *CalendarNotification*

Esempio:

Sulla base di una determinata voce di calendario, il telefono di sistema può essere deviato ad una destinazione configurata e può essere impostato lo stato di presenza.

EmailMessage

L'azione *EmailMessage* invia una e-mail a un gruppo di destinatari definito.

Per l'azione *EmailMessage* durante l'installazione del server OIP deve essere selezionato e configurato il componente di installazione *Collegamento ad un Mail Server SMTP*.

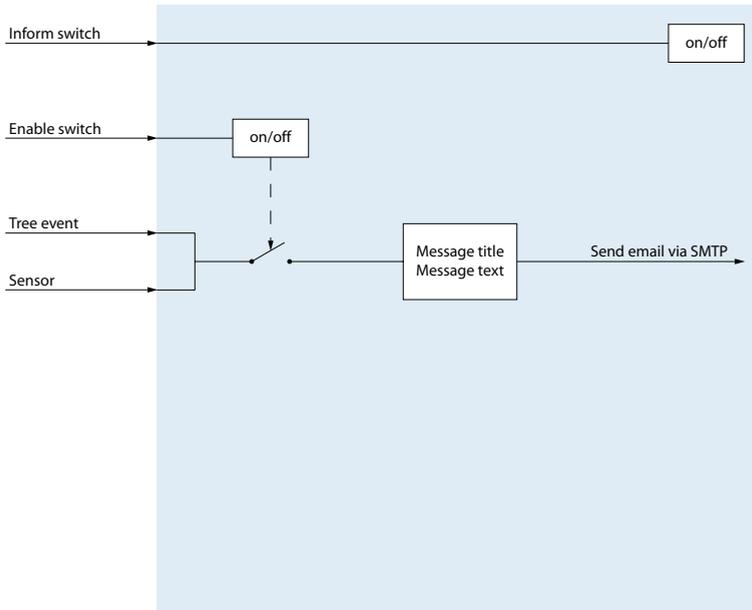



Fig. 13 Azione I/O *EmailMessage*

EmailTrigger

L'azione *EmailTrigger* valuta i e-mail ricevuti secondo il loro contenuto.

La valutazione delle e-mail ricevute è disponibile solo con il collegamento di un server Microsoft Exchange e per l'utente la casella postale deve essere configurata nel profilo utente.

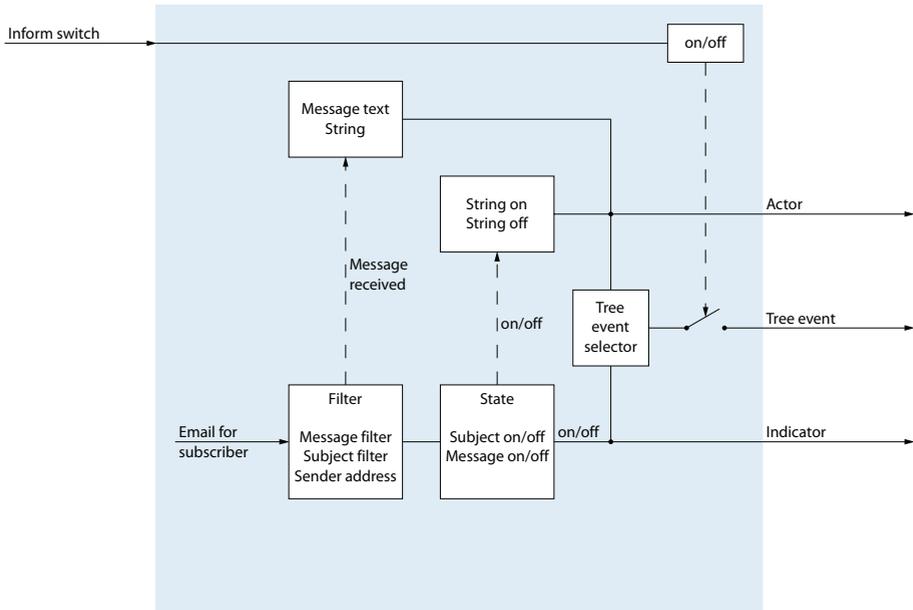



Fig. 14 Azione I/O *EmailTrigger*

Enabler

L'azione *Enabler* attiva/disattiva le azioni subordinate direttamente a questa azione a seconda dei parametri forniti.

Inform switch
on/off
Enable switch
on/off
Set
Enable switch
on/off
Set sub-actions on/off
Tree event
Sensor
on/off
State
on/off
on/off
Actor

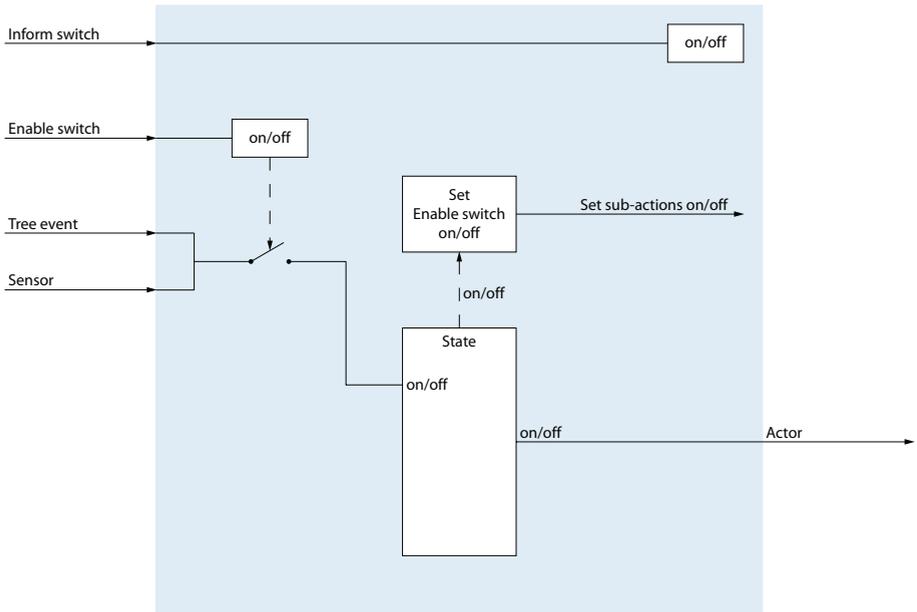



Fig. 15 Azione I/O *Enabler*

Execute

C:\

L'azione *Execute* avvia una applicazione interna.

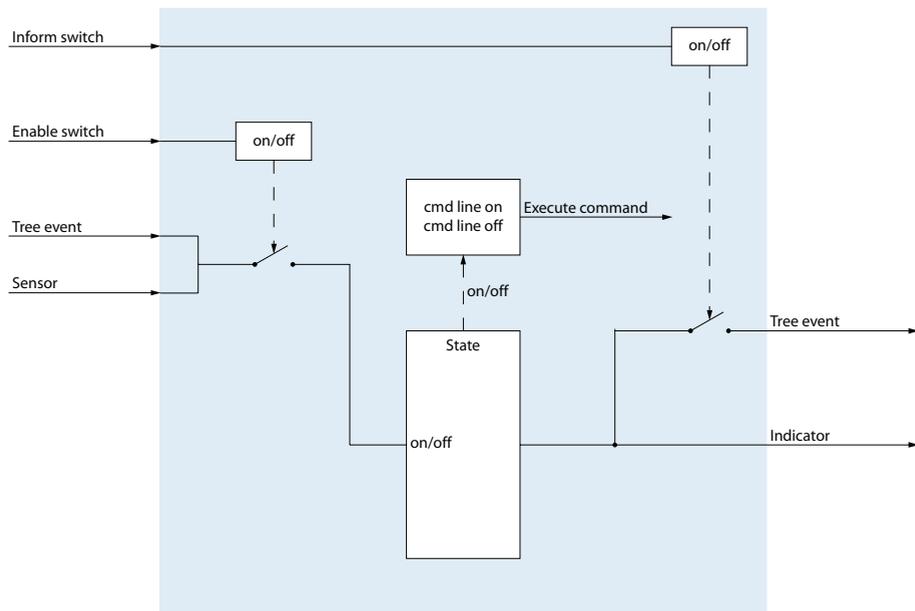



Fig. 16 Azione I/O *Execute*

FileWriter

L'azione *FileWriter* scrive i dati ricevuti nel file dei dati di esportazione di I/O configurato.

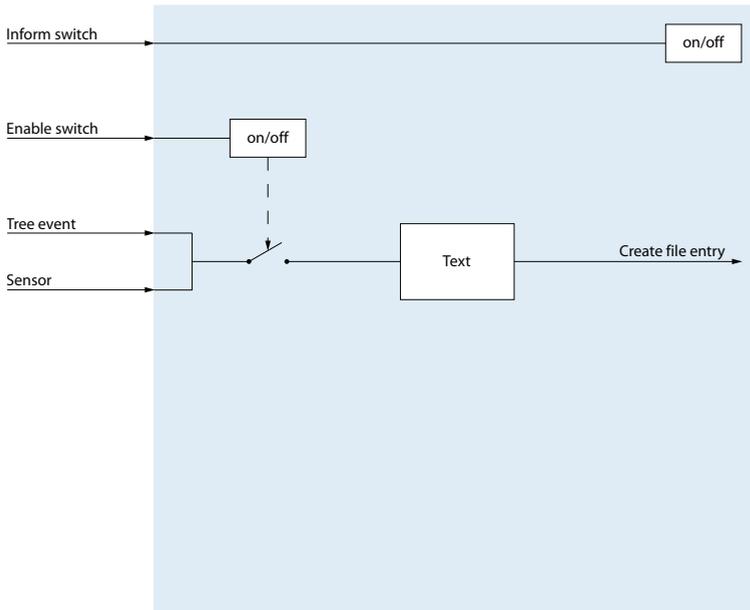



Fig. 17 Azione I/O *FileWriter*

Filter

L'azione *Filter* confronta gli eventi in arrivo con i criteri di filtro configurati. In caso di corrispondenza, gli eventi vengono inoltrati.

Inform switch
on/off
Enable switch
on/off
Filter value
on
off
Actor
Tree event
Sensor
Tree event selector
Tree event
State
Switch sensor
on/off
on/off
Indicator
click
toggle
Click sensor
on/off
double
long

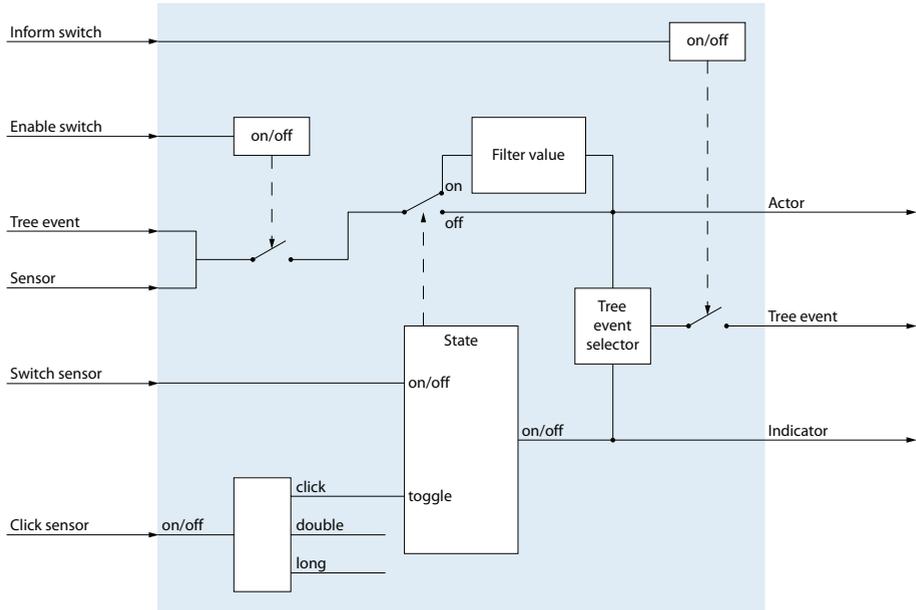



Fig. 18 Azione I/O *Filter*

FloatingValue

0.01

L'azione *FloatingValue* invia numeri a virgola mobile conformemente allo standard IEEE754 con una precisione di 4 byte.

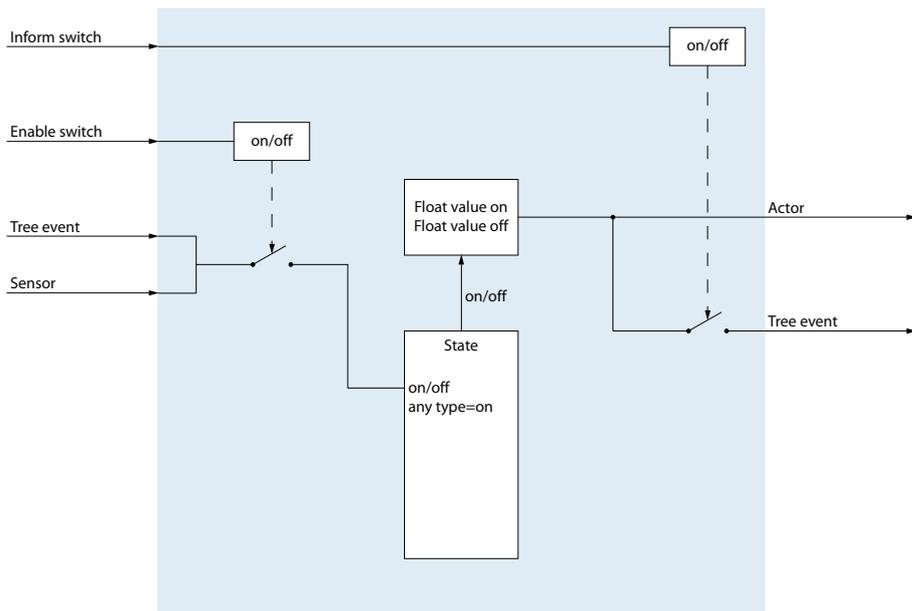



Fig. 19 Azione I/O *FloatingValue*

Heartbeat

L'azione *Heartbeat* invia periodicamente una segnalazione di inserimento al gruppo I/O definito.

Inform switch
on/off
Enable switch
on/off
on/off
Actor
Tree event
Sensor
State
on/off

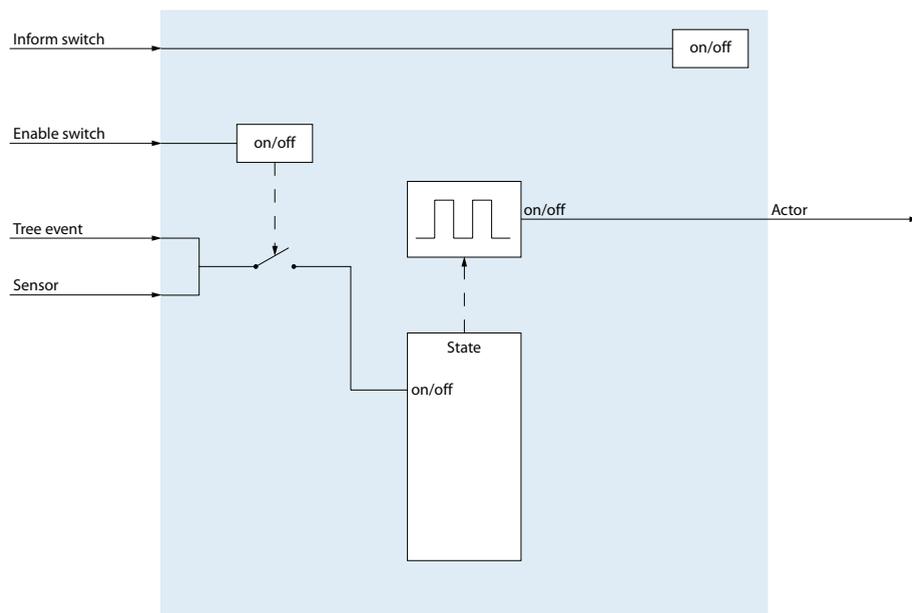



Fig. 20 Azione I/O *Heartbeat*

Initializer

L’azione *Initializer* viene attivata dopo l'avvio del server OIP, trascorso il ritardo configurato.

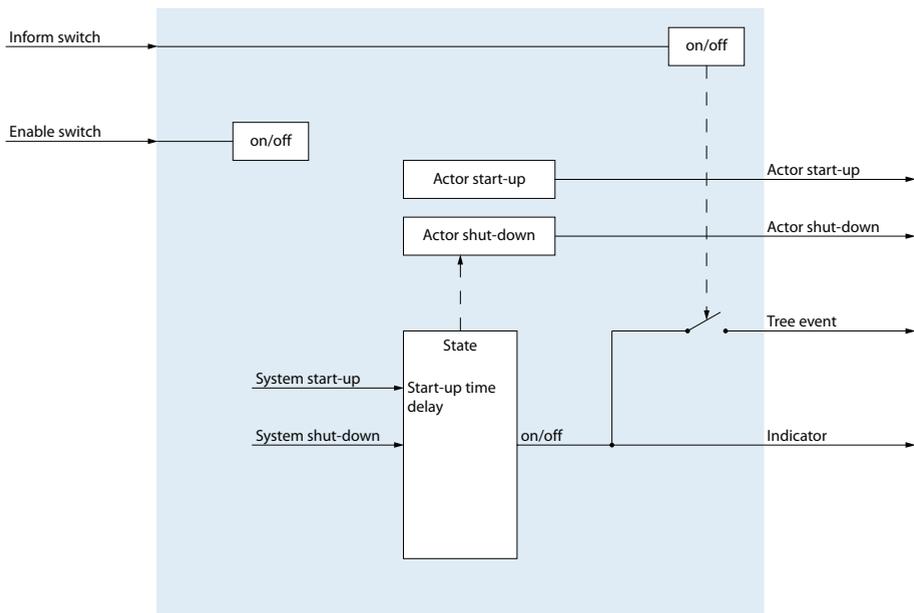



Fig. 21 Azione I/O *Initializer*

Inverter

L'azione *Inverter* inverte i segnali di ingresso del tipo Boolean (vero → falso oppure falso → vero).

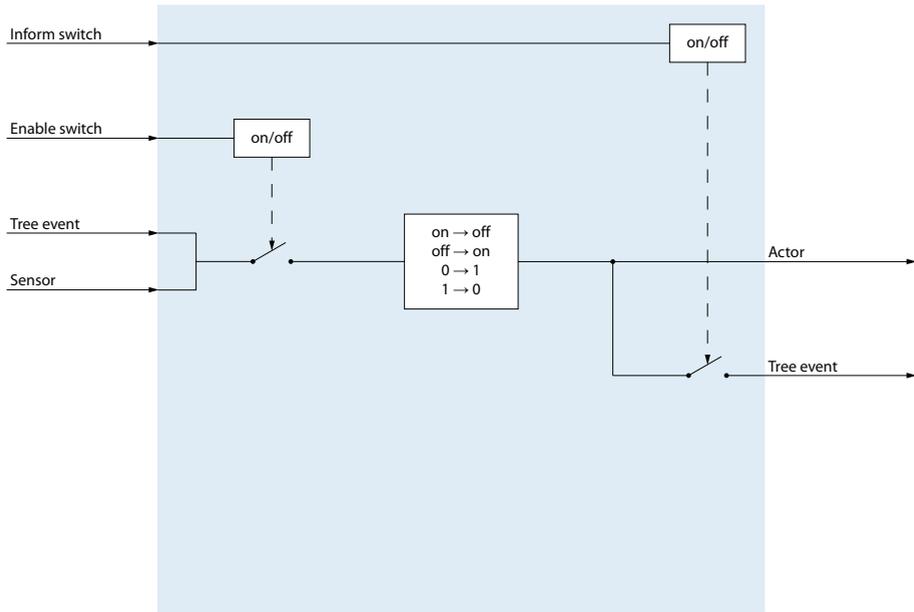



Fig. 22 Azione I/O *Inverter*

IOSystem

L'azione *IOSystem* è un segnaposto per la creazione di nuovi punti nodo per una migliore panoramica.

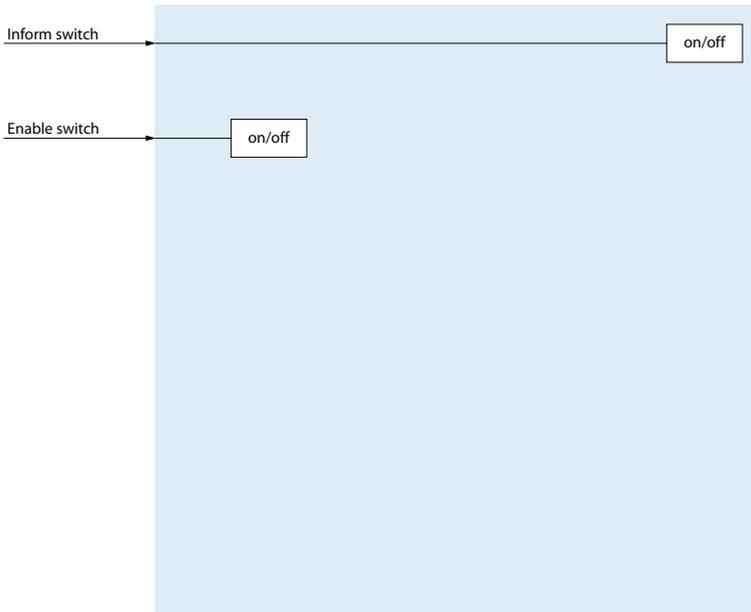



Fig. 23 Azione I/O *IOSystem*

I risultati che vengono inviati tramite la struttura ad albero o attraverso l'indirizzamento a tale azione, non vengono inoltrati da questa azione. Pertanto, l'albero viene interrotto in questo punto.

JabberAccount

L'azione *JabberAccount* crea un collegamento con un conto esterno di Instant Messaging compatibile con Jabber/XMPP (es. Google Talk). Lo stato di presenza in OIP (assente, in conversazione, ..) viene trasferito sullo stato dell'Instant Messaging e viceversa. I messaggi chat possono essere ricevuti come messaggi di sistema.

Inform switch
on/off
Jabber message for configured user
Sender filter
String message
Message group
Jabber presense state of configured buddies
Jabber state Reaction
Tree event selector
Tree event
Enable switch
on/off
String build
String
Presense reaction group
Tree event
Sensor
Jabber state Action
on/off to state mapping
OIP presense state
Presense state mapping
OIP call state
Presense state mapping
Set Jabber presence state

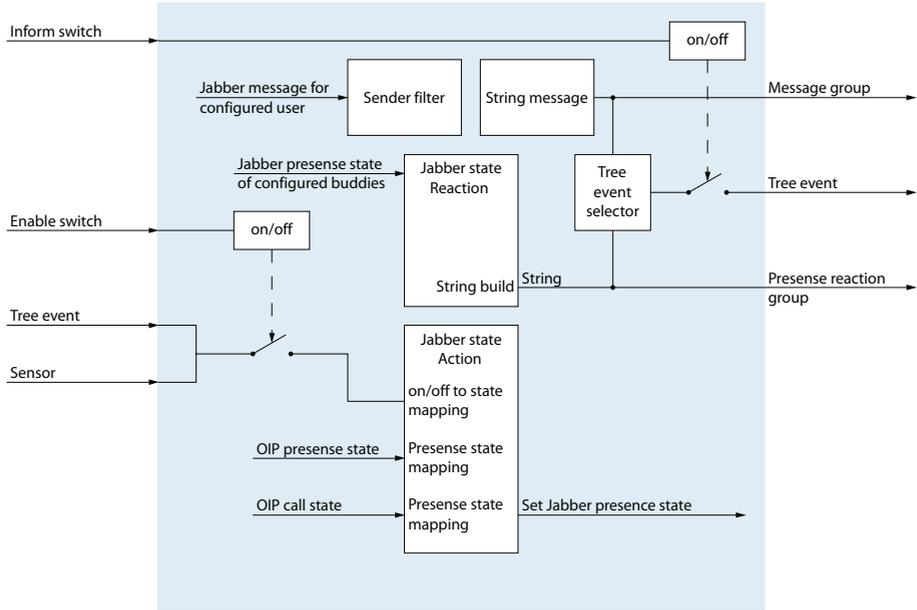



Fig. 24 Azione I/O *JabberAccount*

LogicAND

8

L'azione *LogicAND* verifica i segnali di ingresso per la presenza di "operazioni AND" ed invia i segnali di uscita per l'attivazione/disattivazione di azioni.

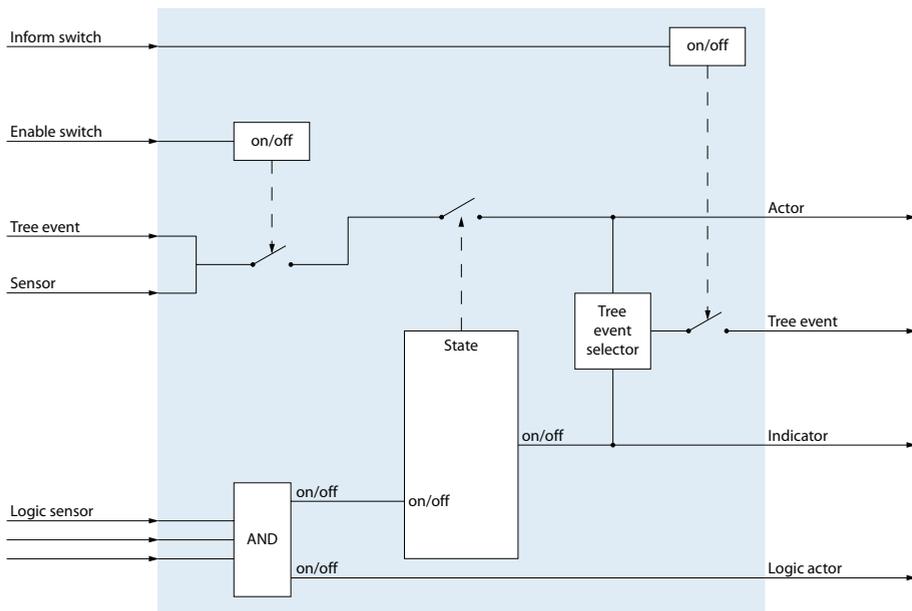



Fig. 25 Azione I/O *LogicAND*

LogicNOT

L’azione *LogicNOT* verifica i segnali di ingresso per la presenza di "operazioni NO" ed invia i segnali di uscita per l’attivazione/disattivazione di azioni.

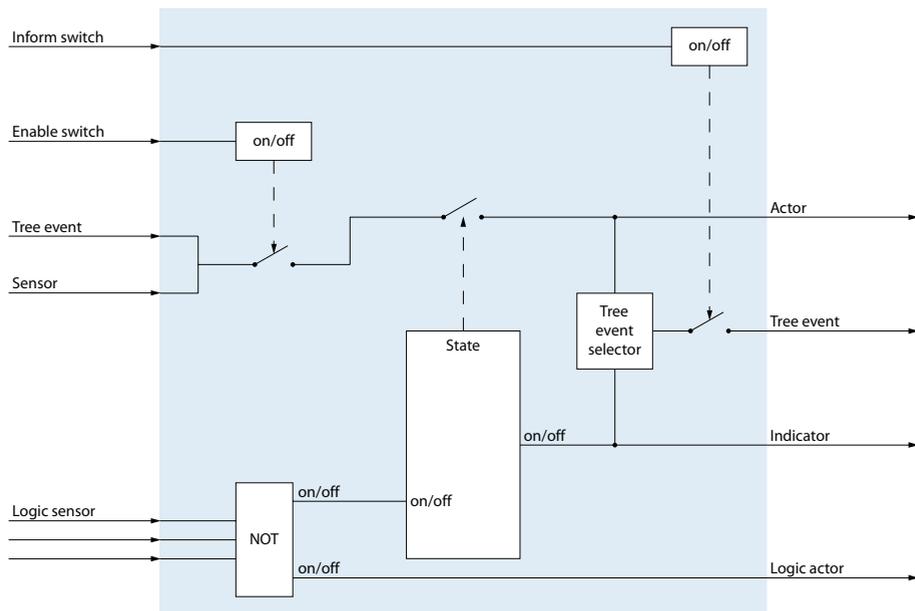



Fig. 26 Azione I/O *LogicNOT*

LogicOR

OR

L’azione *LogicOR* verifica i segnali di ingresso per la presenza di "operazioni OR" ed invia i segnali di uscita per l’attivazione/disattivazione di azioni.

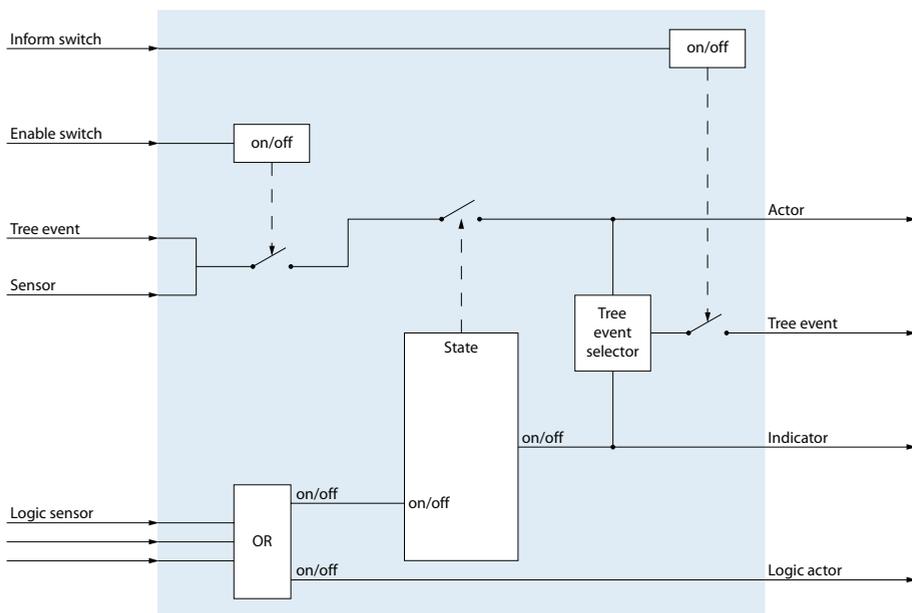



Fig. 27 Azione I/O *LogicOR*

LogicXOR

L’azione *LogicXOR* verifica i segnali di ingresso per la presenza di "operazioni EXCLUSIVE OR" ed invia i segnali di uscita per l’attivazione/disattivazione di azioni.

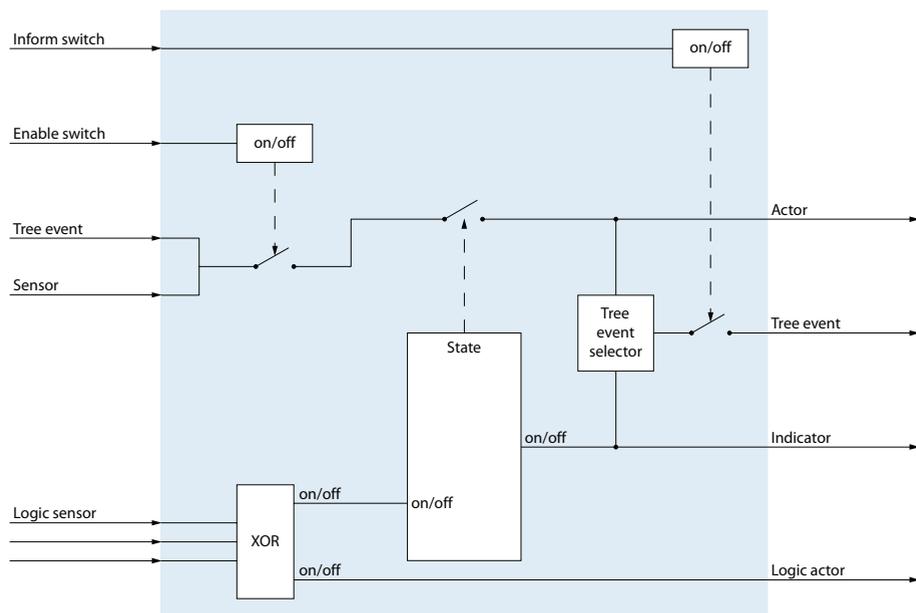



Fig. 28 Azione I/O *LogicXOR*

MessageWaitingIndication

Azione *MessageWaitingIndication*

Inform switch
on/off
String on
String off
Actor
Tree event selector
Tree event
MWI state change received for user
State
on/off
Indicator
Enable switch
on/off
Tree event
Sensor
Set MWI state for user

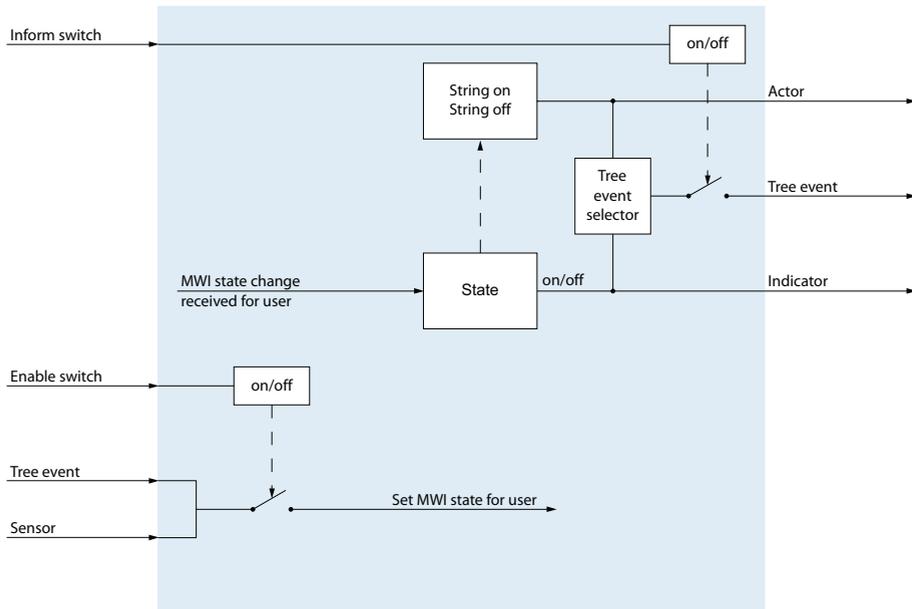



Fig. 29 Azione I/O *MessageWaitingIndication*

Notification

Azione *Notification*

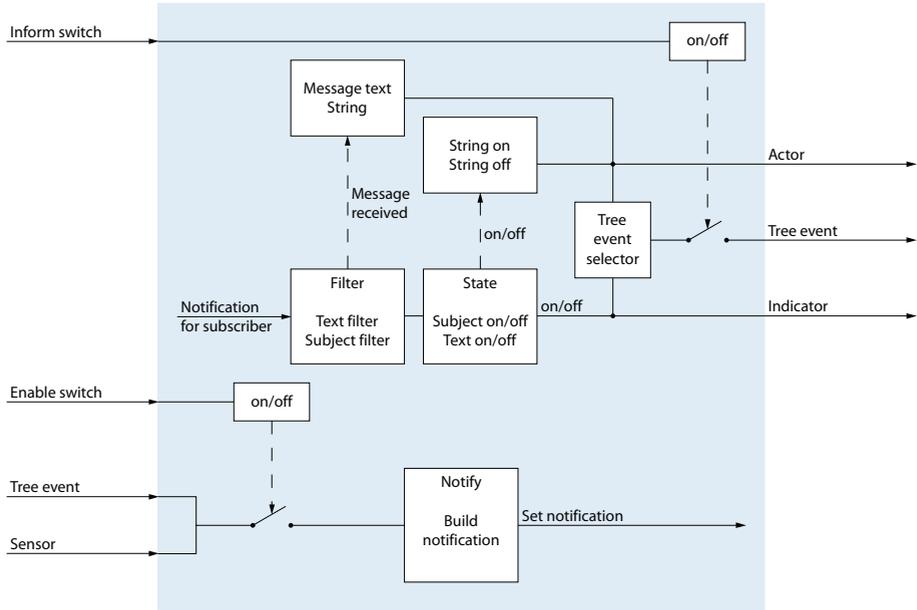



Fig. 30 Azione I/O *Notification*

ParameterSetup

L'azione *ParameterSetup* consente l'adeguamento delle caratteristiche delle azioni direttamente sottoposte ad essa durante il tempo di funzionamento.

Inform switch
on/off
Enable switch
on/off
Property name
Parameter on
Parameter off
Set property on
all subactions
Tree event
Sensor
on/off
State
on/off
Switch sensor
on/off
on/off
Indicator
click
toggle
Click sensor
on/off
double
long

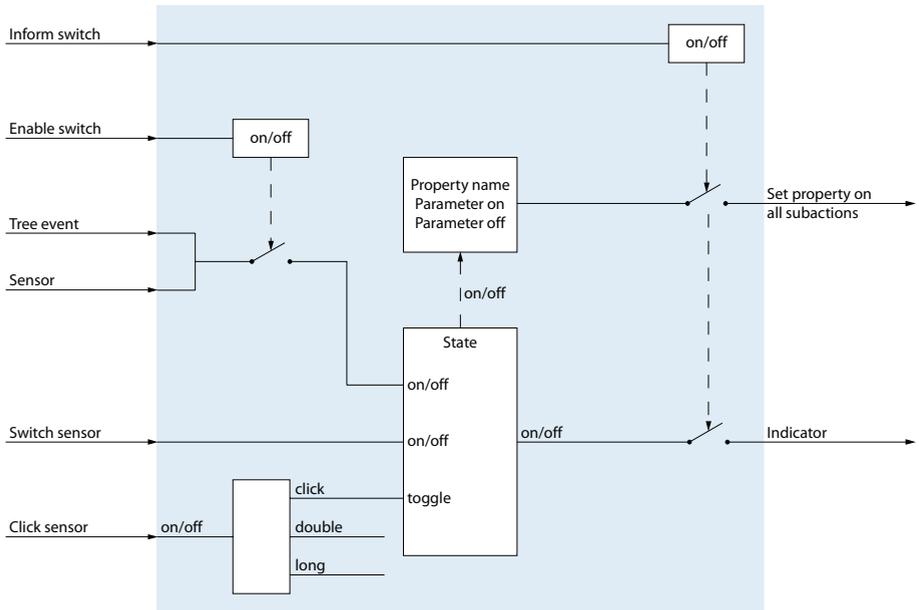



Fig. 31 Azione I/O *ParameterSetup*

PBXACDAgentSkill

L'azione *PBXACDAgentSkill* modifica unilateralmente lo stato (attivato, disattivato) dell'agente per il servizio configurato. Se l'agente configurato di un servizio viene attivato o disattivato, lo stato viene inoltrato conformemente a ciò.

Inform switch
on/off
String on
String off
Actor
ACD agent skill state
Agent skill state evaluation
on/off
Tree event selector
Tree event
Enable switch
on/off
Indicator
Tree event
Agent skill state
Sensor
on/off
Switch sensor
on/off
Set ACD agent skill state

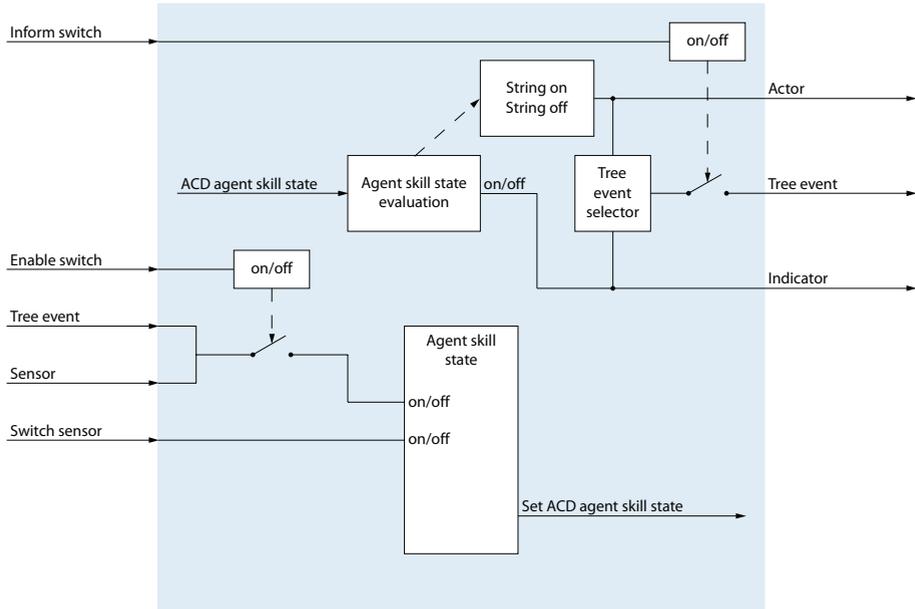



Fig. 32 Azione I/O *PBXACDAgentSkill*

PBXACDAgentState

L’azione *PBXACDAgentState* imposta oppure valuta lo stato di agente del call center OIP. Se lo stato di agente in corso di ricezione corrisponde a quello configurato, gli eventi corrispondenti vengono inviati. Quando viene ricevuto un evento, è possibile impostare lo stato di agente per l'utente configurato.

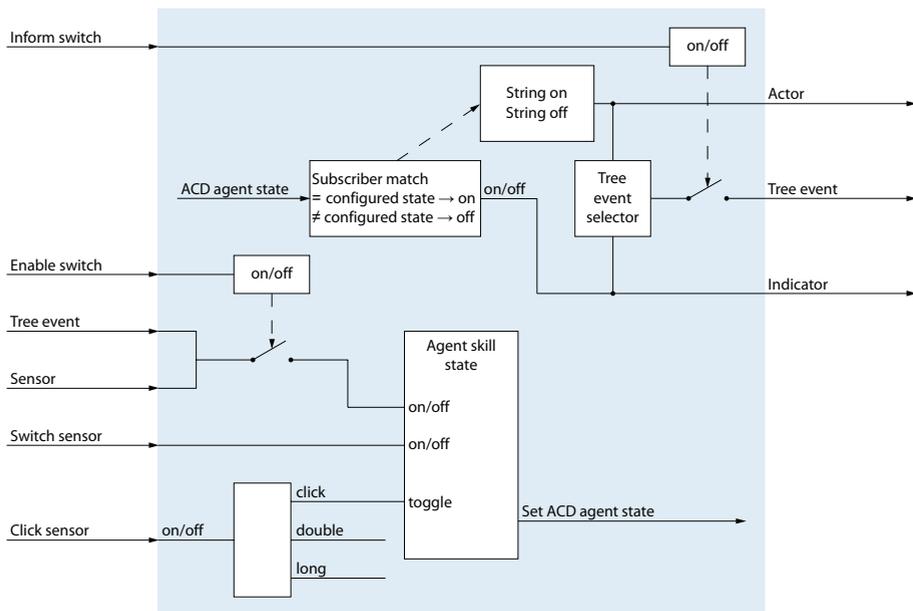



Fig. 33 Azione I/O *PBXACDAgentState*

PBXACDSkillCalls

L'azione *PBXACDSkillCalls* sorveglia il numero delle chiamate non risposte nella coda ACD per il servizio configurato.

Inform switch
on/off
String
Actor
Enable switch
on/off
Tree event selector
Tree event
ACD call ring
ACD queue threshold evaluation
on/off
Indicator

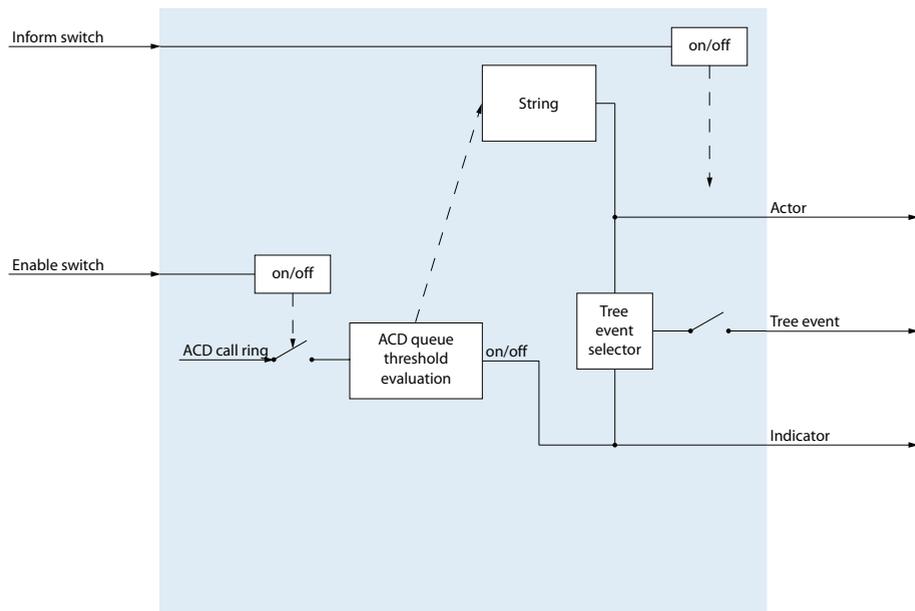



Fig. 34 Azione I/O *PBXACDSkillCalls*

PBXACDSkillState

L'azione *PBXACDSkillState* modifica unilateralmente lo stato (aperto, chiuso) del servizio configurato. Se lo stato del servizio configurato (aperto, chiuso) viene modificato, lo stato viene inoltrato conformemente a ciò.

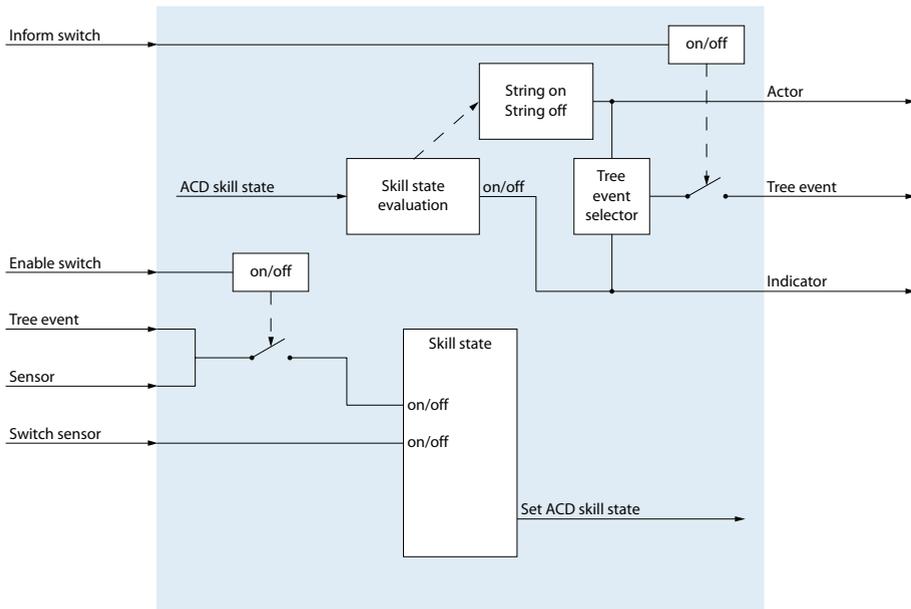



Fig. 35 Azione I/O *PBXACDSkillState*

PBXAlarm

L'azione *PBXAlarm* valuta gli allarmi PBX ricevuti conformemente ai parametri.

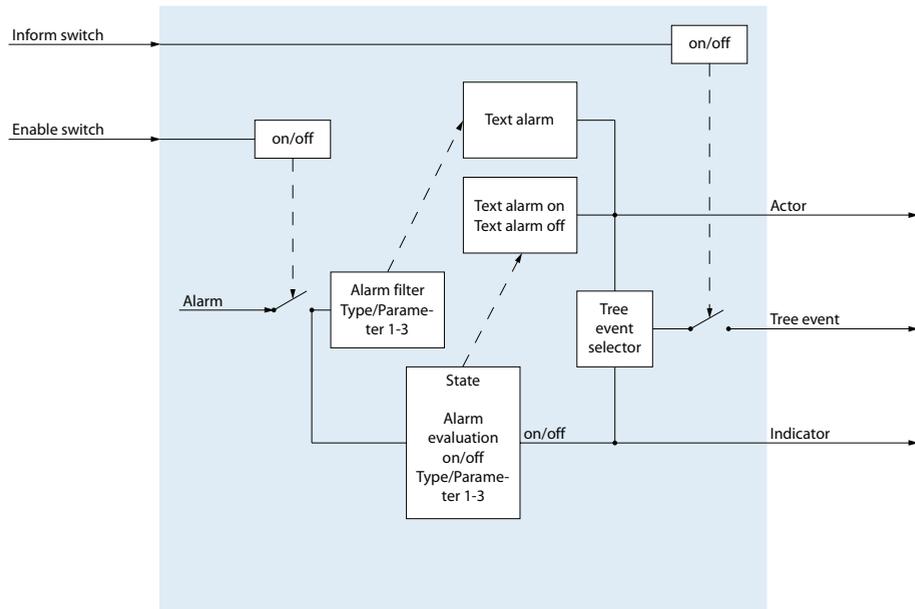



Fig. 36 Azione I/O *PBXAlarm*

PBXCallState

L'azione *PBXCallState* valuta gli stati di chiamata degli utenti configurati.

Inform switch
on/off
Enable switch
on/off
String on
String off
Actor
Call state
CLIP filter
Tree event selector
Tree event
CLIP ignore
State
= configured call state → on
≠ configured call state → off
on/off
Indicator

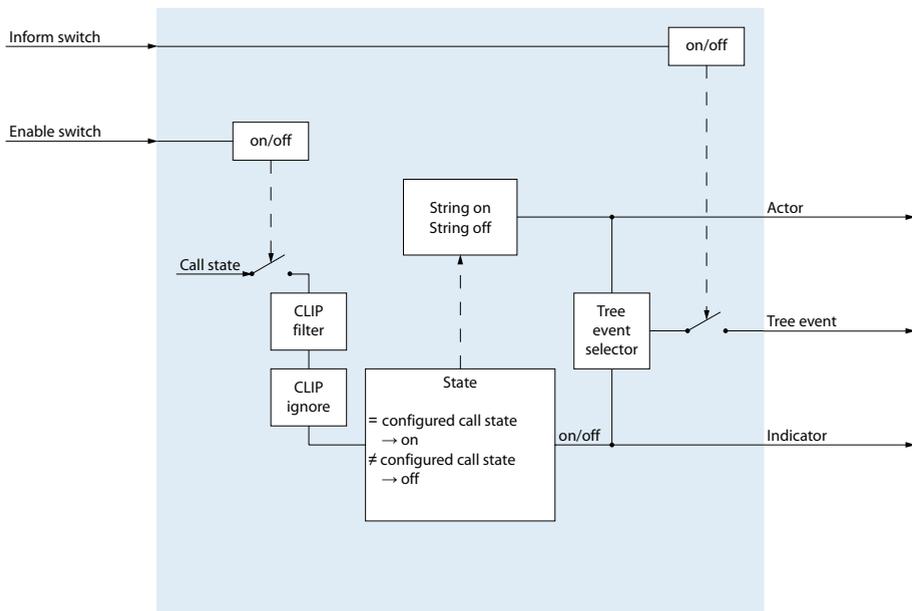



Fig. 37 Azione I/O *PBXCallState*

PBXChargeContact

L'azione *PBXChargeContact* valuta il contatto di carica dei portatili DECT configurati.

Inform switch
on/off
Enable switch
on/off
String on
String off
Actor
Charge contact state
Tree event selector
Tree event
State
Subscriber match
on/off
on/off
Indicator

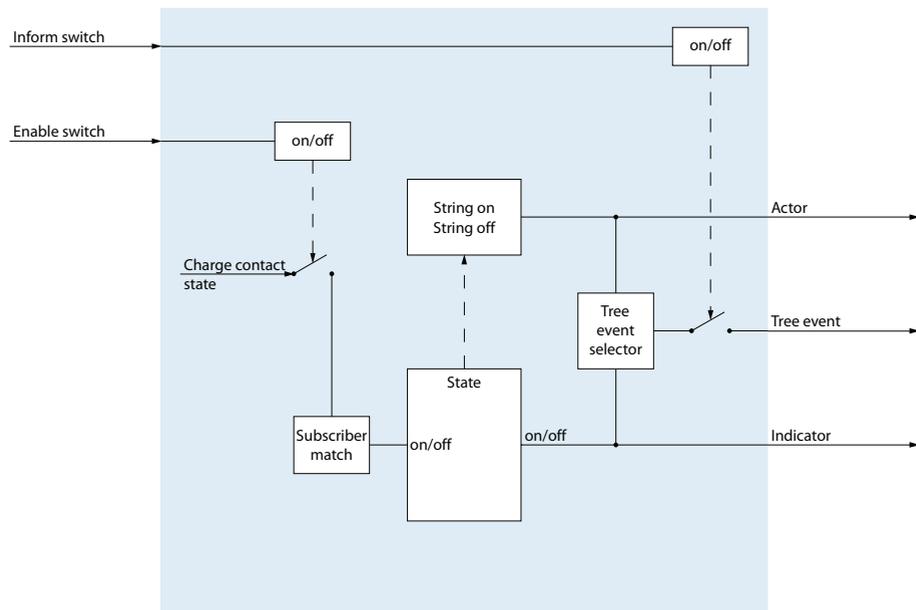



Fig. 38 Azione I/O *PBXChargeContact*

PBXClipSetup

+⁴1

L’azione *PBXClipSetup* configura i numeri CLIP in uscita per l'utente configurato.

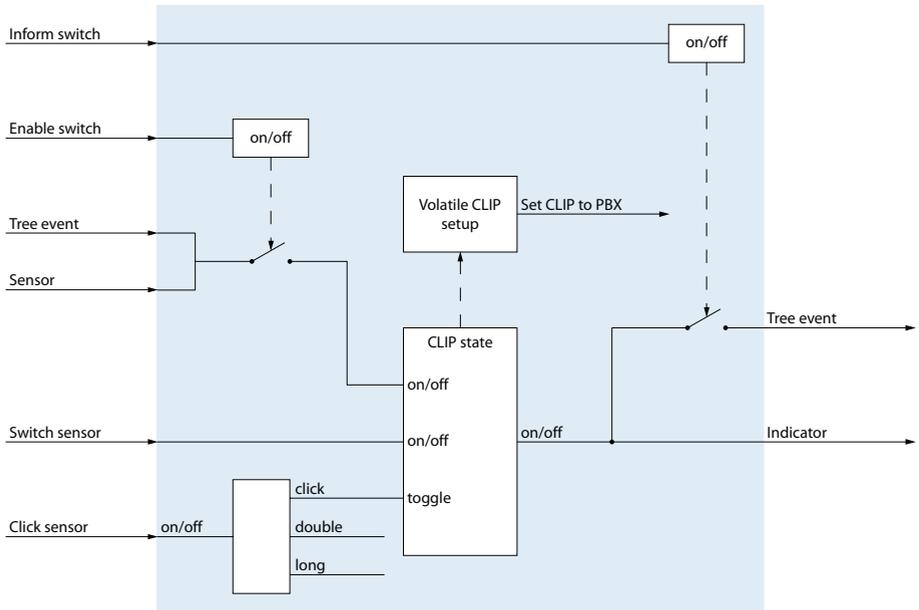



Fig. 39 Azione I/O *PBXClipSetup*

PBXDectSubscriber

L'azione *PBXDectSubscriber* valuta i dati di localizzazione di un portatile DECT in un'area configurata.

L'azione PBXDectSubscriber è disponibile solo se sono collegati almeno tre basi radio DECT al server di comunicazione.

Inform switch
on/off
Enable switch
on/off
String
Actor
Tree event selector
Tree event
DECT location
DECT system base location evaluation
on/off
Indicator

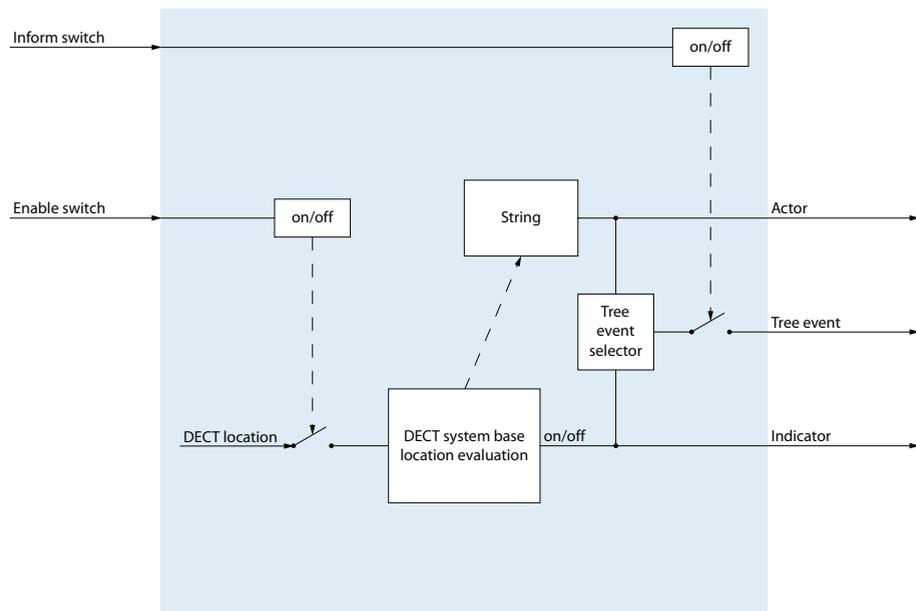



Fig. 40 Azione I/O *PBXDectSubscriber*

Nell'intervallo configurato nell'azione viene calcolata l'ubicazione del portatile DECT sulla base dei dati delle tre basi radio DECT più potenti. Inoltre è possibile definire e inoltrare la disponibilità del portatile DECT (ad es., DECT disattivato, fuori dall'area configurata, DECT nella base di carica).

L'azione PBXDectSubscriber può essere visualizzata in forma grafica, vedi anche "Localizzazione DECT", pagina 323.

PBXDectSystemBase

Con l'azione *PBXDectSystemBase* viene rappresentata una base radio DECT collegata al PBX.

L'azione *PBXDectSystemBase* è disponibile solo se sono collegati almeno tre basi radio DECT al server di comunicazione.

Inform switch
on/off
Enable switch
on/off
String on
String off
Actor
Tree
event
selector
Tree event
DECT location
DECT subscriber
location evaluation
on/off
Indicator

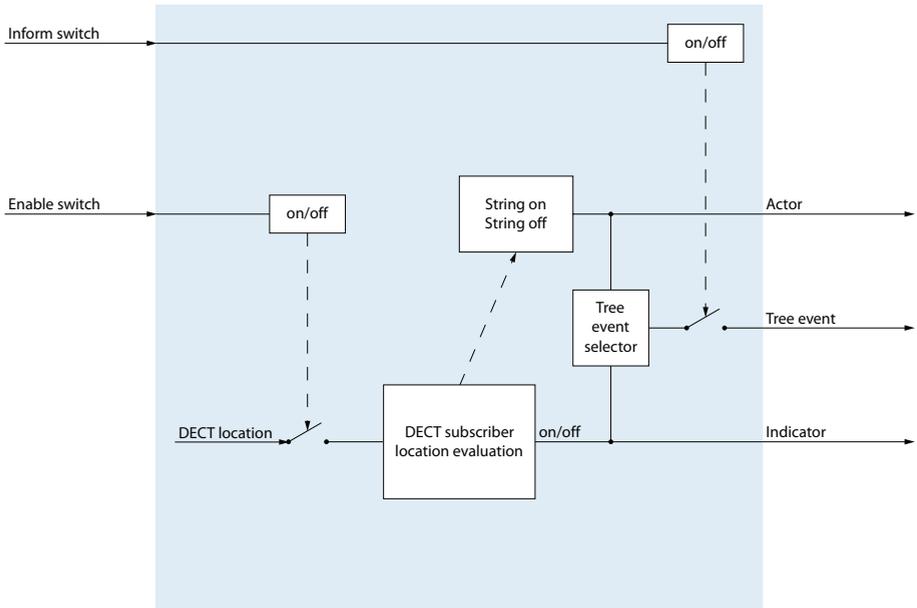



Fig. 41 Azione I/O *PBXDectSystemBase*

In combinazione con la localizzazione DECT, questa azione viene attivata o disattivata quando è presente un portatile DECT configurato nell'area di questa base radio DECT.

L'azione *PBXDectSystemBase* può essere visualizzata in forma grafica, vedi anche "Localizzazione DECT", pagina 323.

PBXDestinationState

L'azione *PBXDestinationState* imposta oppure valuta lo stato di deviazione di chiamata di un utente.

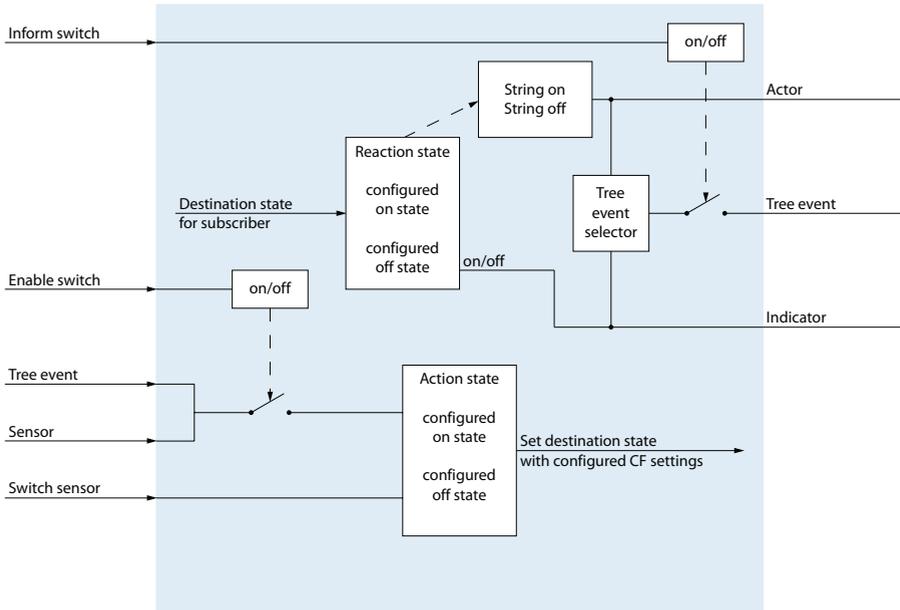



Fig. 42 Azione I/O *PBXDestinationState*

PBXDisplay

L'azione *PBXDisplay* comanda il display del telefono di sistema.

Inform switch
on/off
Show display with given parameters
Take Foxkeys from underlying actions PBXOptionKey
Clean display if "" or defined event received
Enable switch
on/off
Show/Clean display for all subscribers with distibution mode
Text on
Text off
Actor
Tree event
Sensor
on - Show display
off - Remove all displays
Tree event selector
Tree event
State
on/off, toggle
Switch sensor
on/off
Toggle sensor
toggle
on/off
Indicator
click
toggle
Click sensor
on/off
double
long

Fig. 43 Azione I/O *PBXDisplay*

PBXDisplayOption

L'azione *PBXDisplayOption* serve alla visualizzazione e valutazione dei tasti Fox. Un'azione del tipo PBXDisplayOption è sempre un'azione subordinata al tipo di azione *PBXDisplay*.

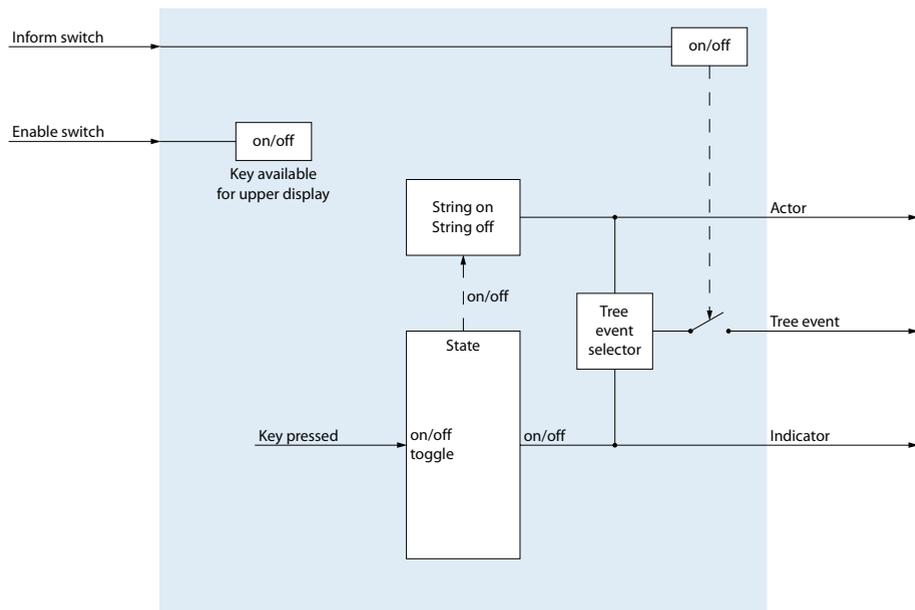



Fig. 44 Azione I/O *PBXDisplayOption*

PBXMacro

L'azione *PBXMacro* invia ai parametri delle macro PBX configurate.

Inform switch
on/off
Enable switch
on/off
Macro on
Macro off
Send PBX macro
Tree event
Sensor
on/off
State
Tree event
on/off
Switch sensor
on/off
on/off
Indicator
click
toggle
Click sensor
on/off
double
long

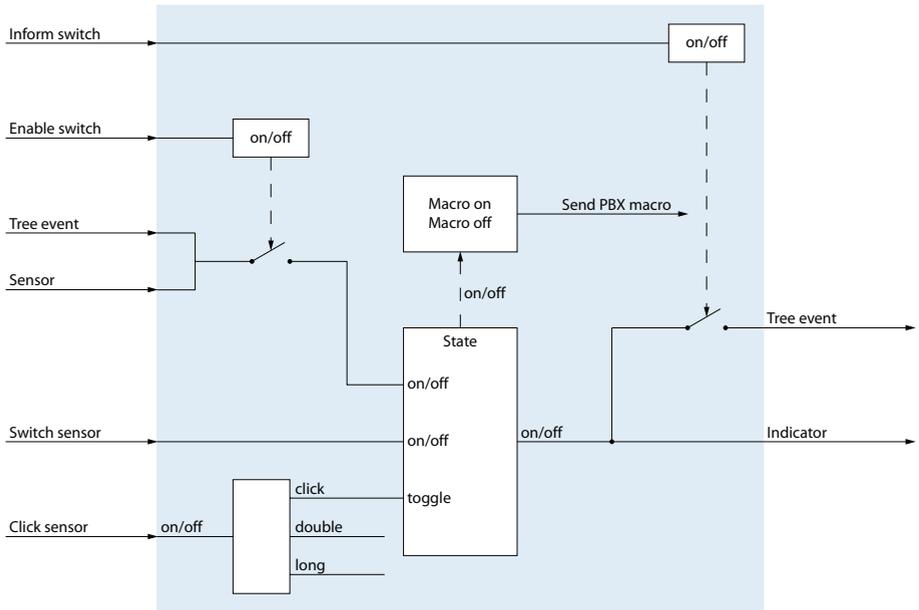



Fig. 45 Azione I/O *PBXMacro*

PBXMessage

L'azione *PBXMessage* invia un messaggio all'utente configurato.

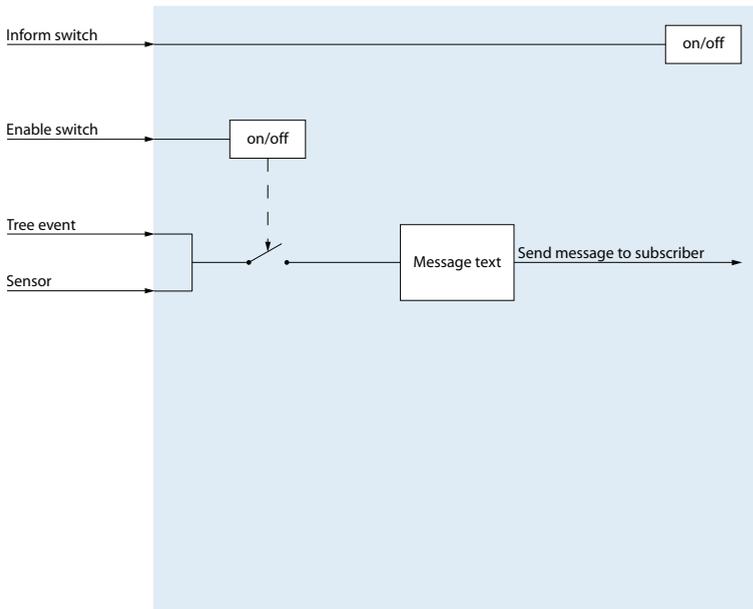



Fig. 46 Azione I/O *PBXMessage*

PBXMessageIndication

L'azione PBXMessageIndication reagisce a eventi MWI (es. ricezione di una nuova Voice Mail, cancellazione di una Voice Mail) dal PBX. Sulla base degli eventi ricevuti è possibile impostare lo stato MWI interno OIP e inoltrarlo conformemente a ciò.

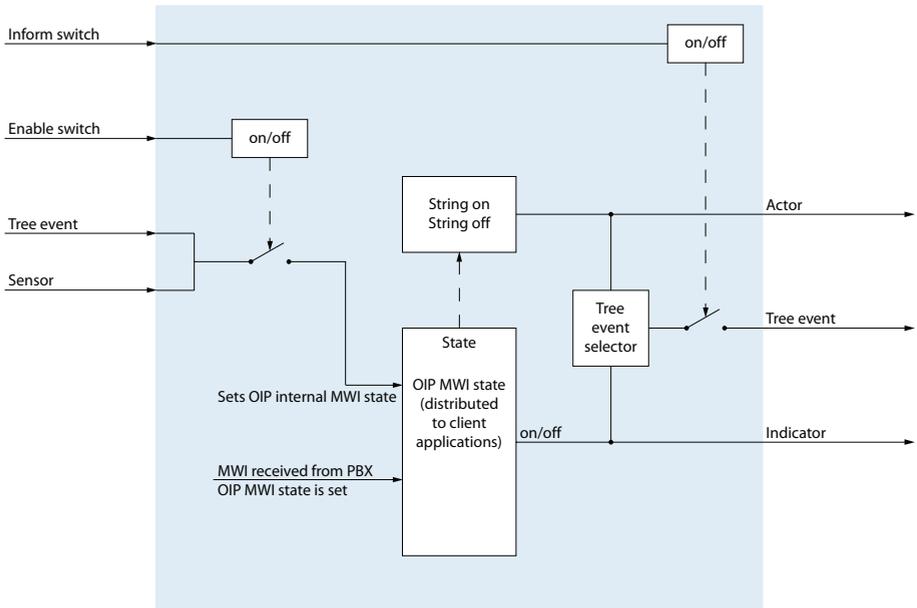



Fig. 47 Azione I/O *PBXMessageIndication*

PBXMessageTrigger

L'azione *PBXMessageTrigger* valuta i messaggi ricevuti secondo il loro contenuto.

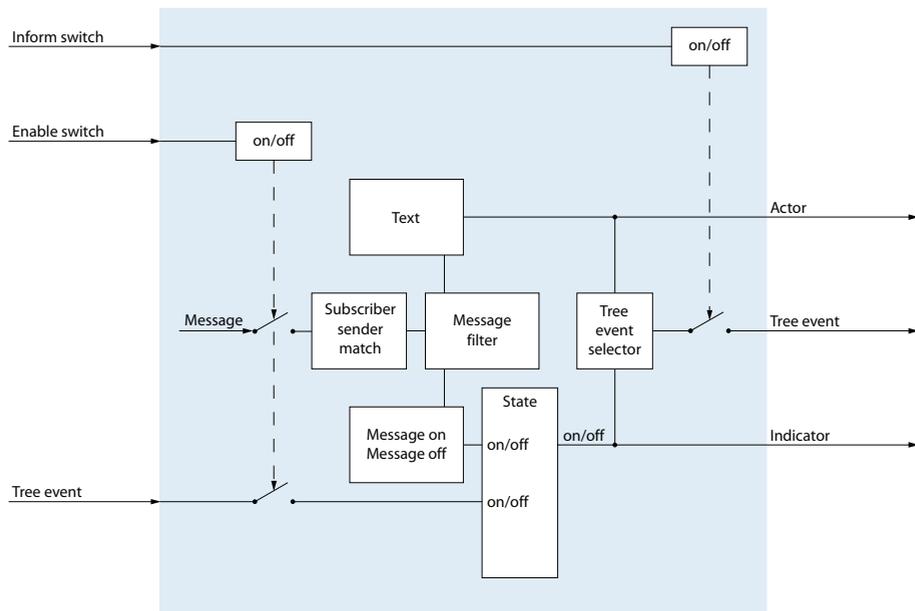



Fig. 48 Azione I/O *PBXMessageTrigger*

PBXNetworkMessage

L'azione *PBXNetworkMessage* invia messaggi nella rete QSIG.

Inform switch
on/off
Enable switch
on/off
Actor
Message
Subscriber match
Tree event
Text
Analyse destination, subscriber and text
Send text to all subscribers displays

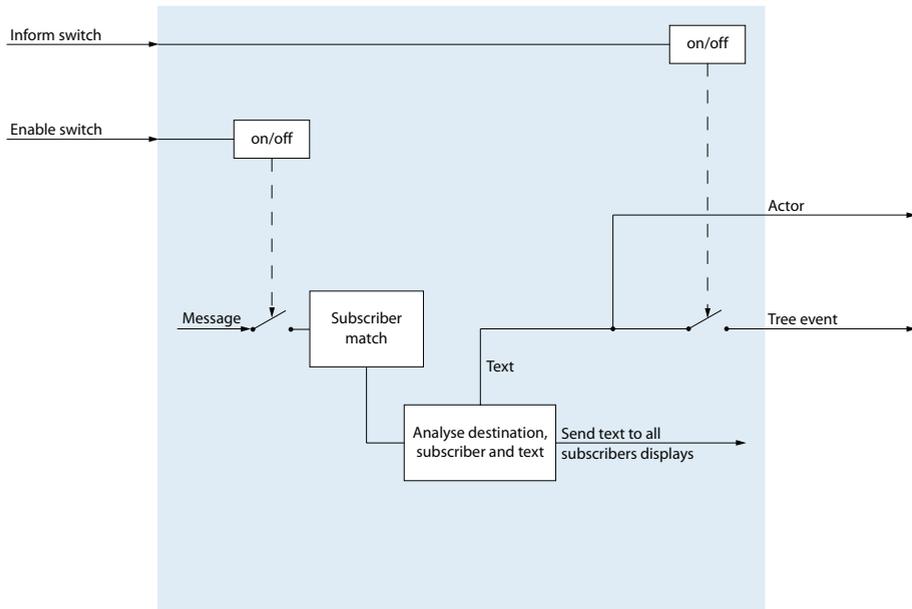



Fig. 49 Azione I/O *PBXNetworkMessage*

PBXPresenceKey

L'azione *PBXPresenceKey* mostra lo stato di presenza di un Redkey configurato.

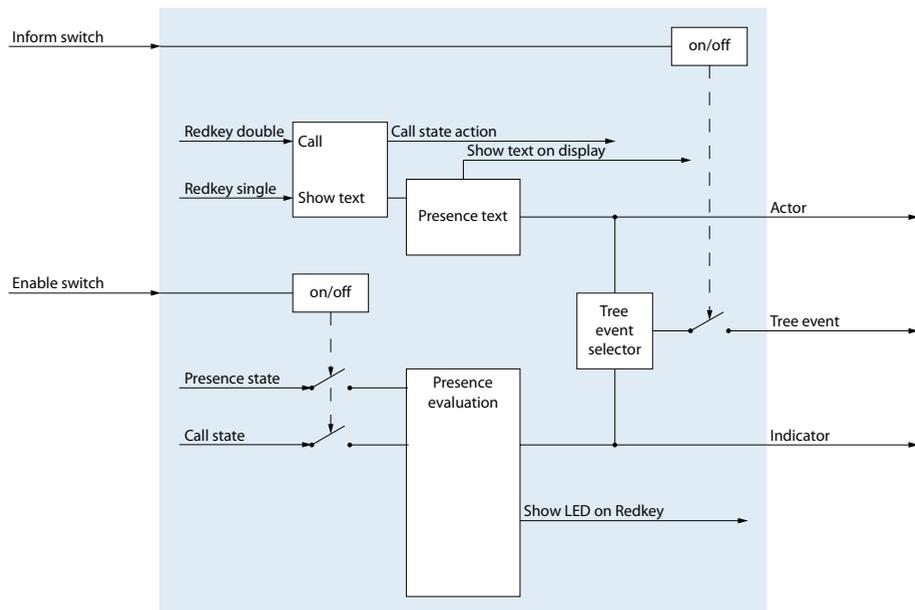



Fig. 50 Azione I/O *PBXPresenceKey*

PBXPresenceState

L'azione *PBXPresenceState* valuta lo stato di presenza dell'utente configurato. Oltre a ciò è possibile impostare lo stato di presenza.

Inform switch
on/off
String on
String off
Actor
Presence state
Subscriber match
= configured state → on
≠ configured state → off
on/off
Tree event selector
Tree event
Enable switch
on/off
Indicator
Show state on Redkey for all monitored subscribers
Tree event
on/off or
string = "" → off
string ≠ "" → on, with string as message text parameter
Sensor
State
Switch sensor
on/off
on state
off state
Set presence state
click
toggle
Click sensor
on/off
double
toggle
long
yes
Redkey pressed
Subscriber match
no
Show state on display if text is configured

Fig. 51 Azione I/O *PBXPresenceState*

PBXPUMState

PUM

L'azione *PBXPUMState* imposta oppure valuta lo stato PUM dell'utente configurato.

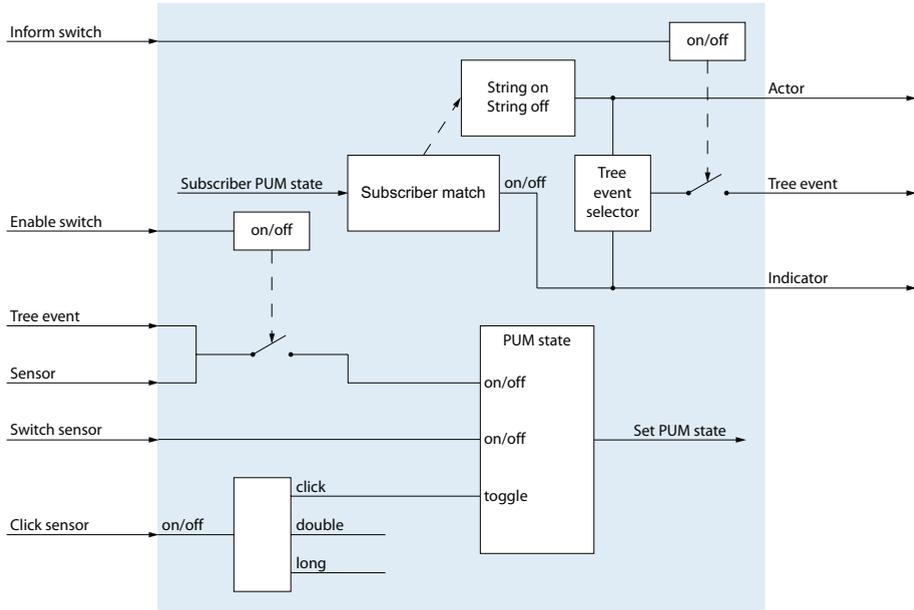



Fig. 52 Azione I/O *PBXPUMState*

PBXRedKey

L'azione *PBXRedKey* valuta la sequenza di caratteri ricevuta, abbinata a un Redkey programmato, e invia segnali di uscita del tipo Boolean alle azioni indirizzate.

Inform switch
on/off
Enable switch
on/off
String on
String off
Actor
Tree event
Sensor
on/off
Tree event selector
Tree event
State
Key pressed
on/off/toggle
on/off
Indicator
State
set state only
Set LED on terminal

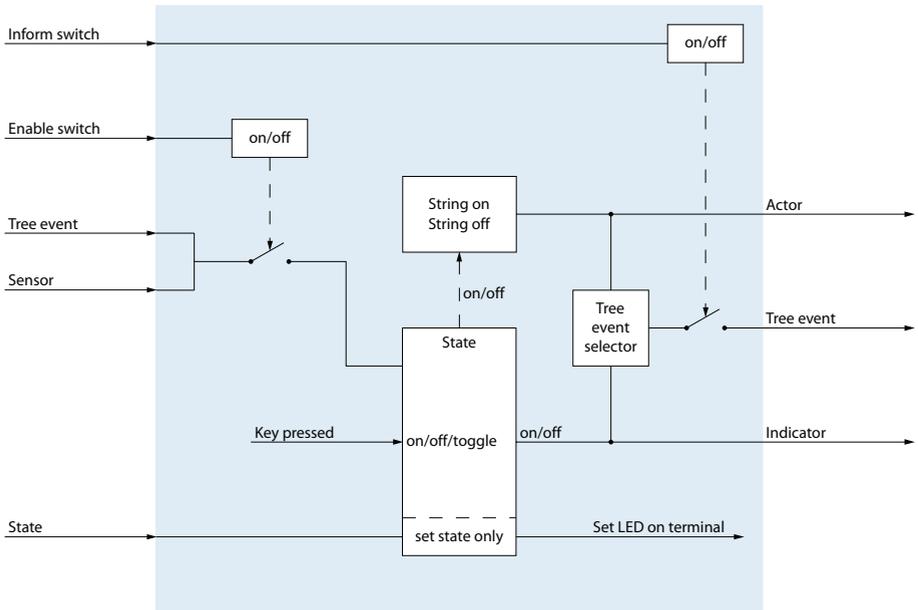



Fig. 53 Azione I/O *PBXRedKey*

PBXRedKeyLED

L'azione *PBXRedKeyLED* comanda il LED per la funzione Redkey configurata sul telefono di sistema.

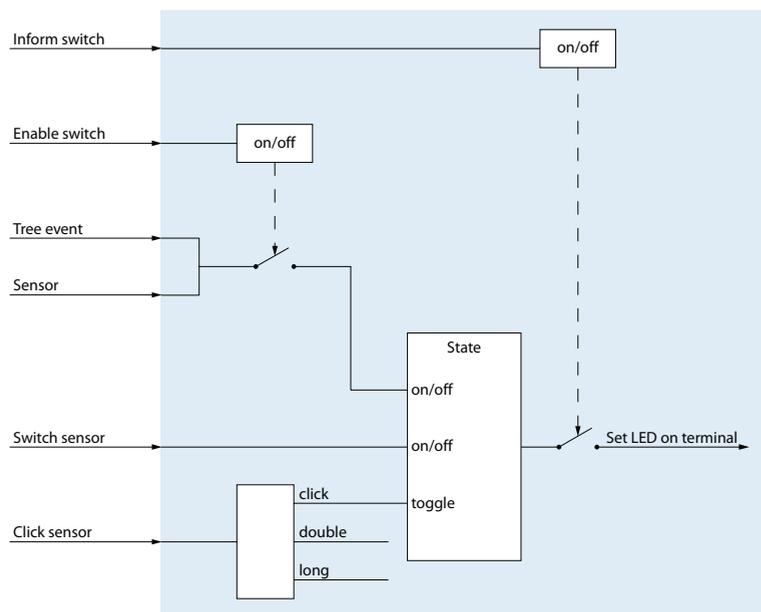



Fig. 54 Azione I/O *PBXRedKeyLED*

PBXSubscriber

L'azione *PBXSubscriber* inoltra lo stato (a/da) di un utente configurato PBX. Lo stato può ad esempio essere un determinato stato di chiamata oppure una nuova Voice Mail. Lo stato può essere utilizzato per la visualizzazione grafica.

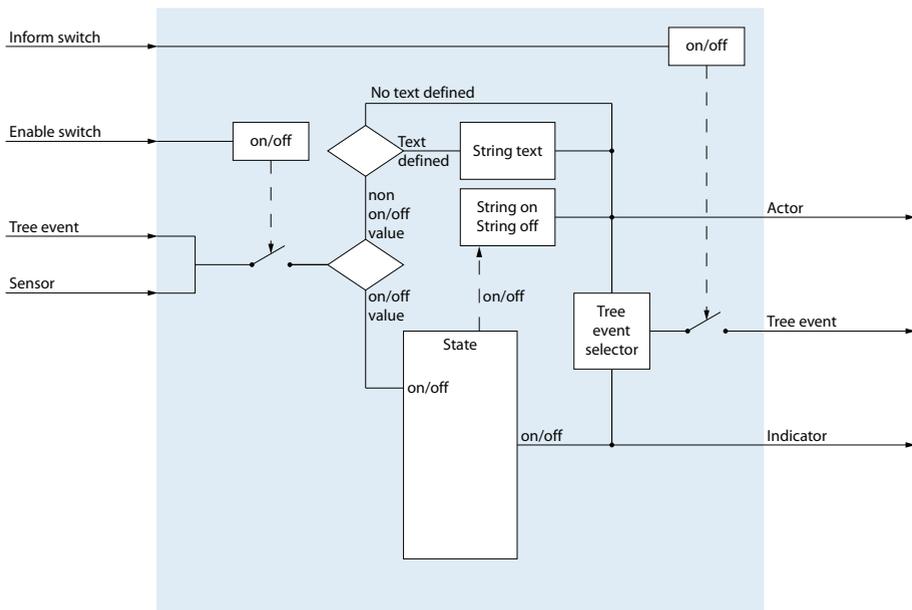



Fig. 55 Azione I/O *PBXSubscriber*

PBXSwitchGroup

L'azione *PBXSwitchGroup* imposta oppure valuta lo stato della posizione di commutazione (giorno, notte, week-end).

Inform switch
on/off
String day
String night
String weekend
Actor
Tree event selector
Tree event
Switch group
Day = on/off
Night = on/off
Weekend = on/off
on/off
Enable switch
on/off
Indicator
Tree event
on/off
0/1/2
"0"/"1"/"2"
Sensor
State
0=day/1=night/2=weekend
on=day/night/weekend
off=day/night/weekend
Switch sensor
click
day/night toggle
Click sensor
on/off
double
day/weekend toggle
Set switch group state
long
Day sensor
on/off
Night sensor
on/off
Weekend sensor
on/off
on/off = day
on = night / off = day
on = weekend / off = day

Fig. 56 Azione I/O *PBXSwitchGroup*

PBXTeamCall

L'azione *PBXTeamCall* rende possibile la configurazione di Team. Tutti i membri del team vedono sul display del telefono di sistema le chiamate ai membri del team e le possono intercettare tramite il tasto Fox.

Inform switch
on/off
Enable switch
on/off
Show text on display
Text for ringing
Text for connect
Actor
Team call
CLIP filter
off/ring/connect
Tree event
CLIP filter
Call state evaluation

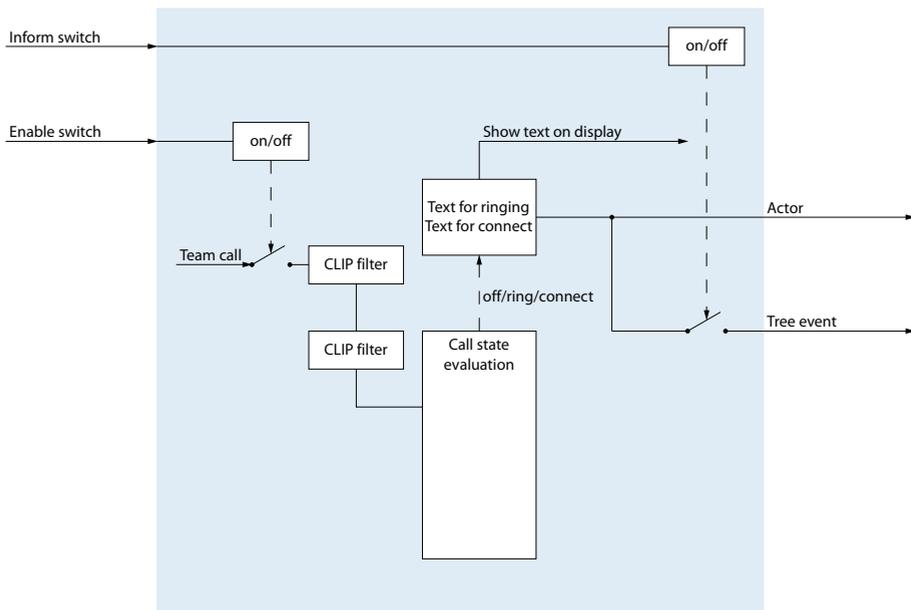



Fig. 57 Azione I/O *PBXTeamCall*

PBXTeamKey

L'azione *PBXTeamKey* simula un tasto Team, disponibile nella rete QSIG.

Inform switch
on/off
Enable switch
on/off
Show text on display
Text for ringing
Text for connect
Actor
Team call
state
CLIP filter
CLIP filter
off/ring/
connect
Call state
evaluation
Tree
event
selector
Tree event
Indicator
Ring = blink
Show LED on Redkey
Redkey single
Redkey double
Call state
evaluation
Call state action

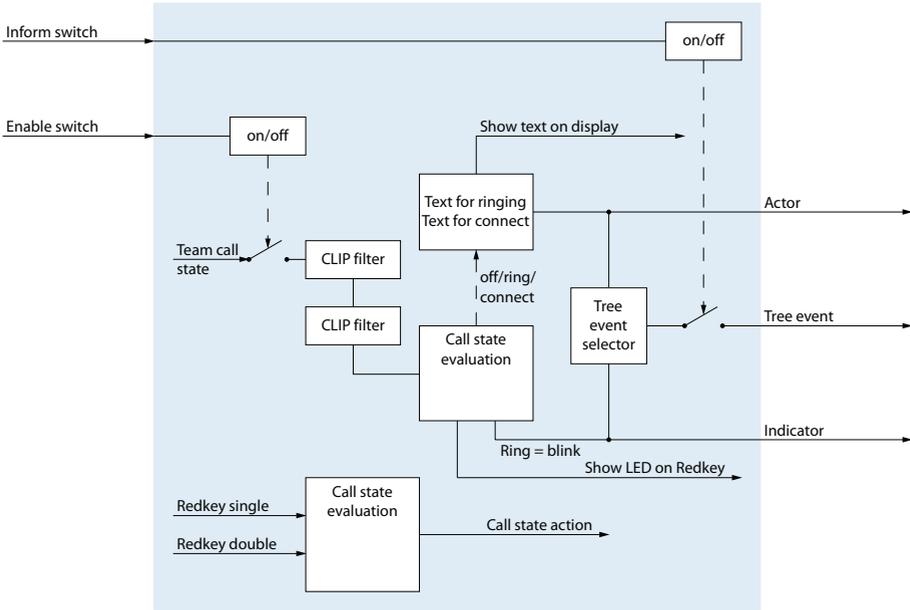



Fig. 58 Azione I/O *PBXTeamKey*

PBXTerminalEvent

Azione *PBXTerminalEvent*

Fig. 59 Azione I/O PBXTerminalEvent

PBXUserCommand

*77

L'azione *PBXUserCommand* valuta gli allarmi che è possibile interrompere con il codice funzione *77xxxx#.

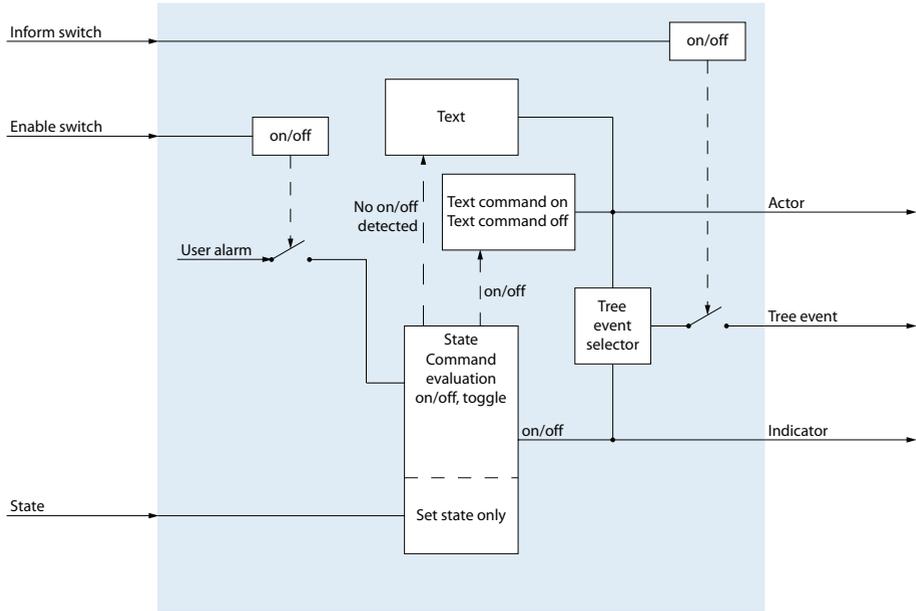



Fig. 60 Azione I/O *PBXUserCommand*

PBXUserGroup

L’azione *PBXUserGroup* imposta oppure valuta lo stato dell'utente configurato nel gruppo di chiamata.

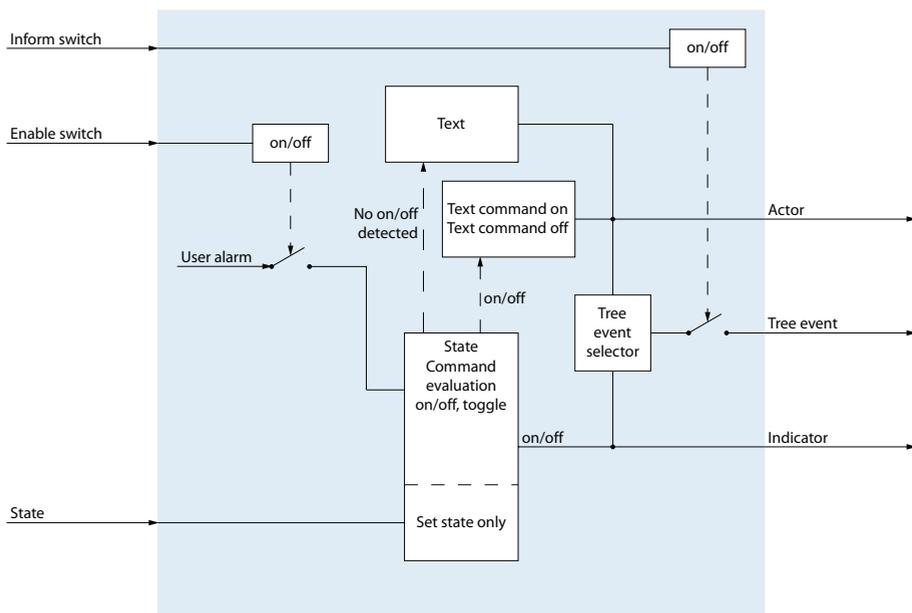



Fig. 61 Azione I/O *PBXUserGroup*

PBXVoiceMail

L'azione *PBXVoiceMail* reagisce alle Voice Mail ricevute dell'utente configurato.

Inform switch
on/off
Enable switch
on/off
String
Actor
Voice mail
received
CLIP filter
Tree
event
selector
Tree event
CLIP filter
Voice mail
received
on
Indicator

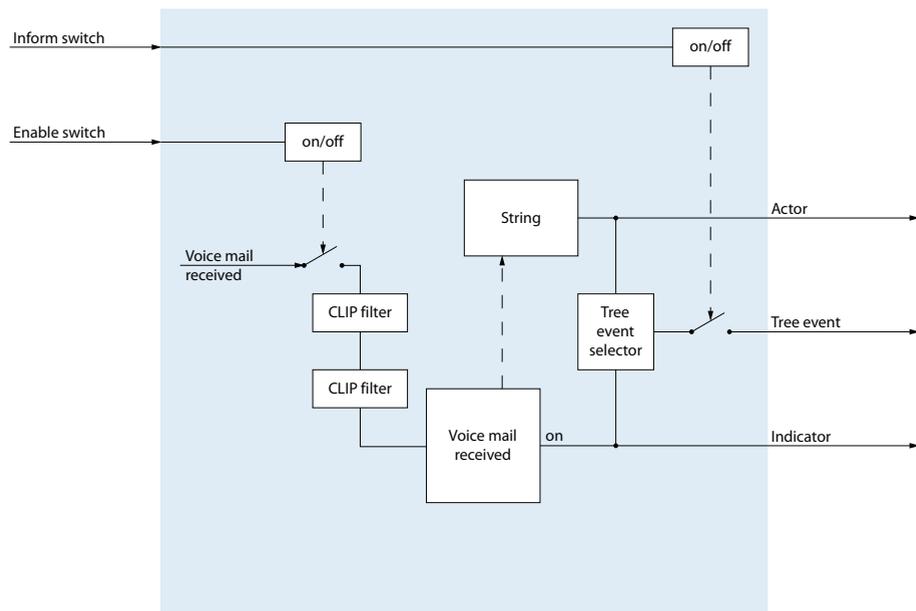



Fig. 62 Azione I/O *PBXVoiceMail*

RandomSwitch

L'azione *RandomSwitch* attiva o disattiva casualmente lo stato di qualunque azione subordinata nell'intervallo di tempo configurato.

Inform switch
on/off
Enable switch
on/off
Maximum time
Actor
Tree event
Sensor
on/off
State
Tree event
on/off
Switch sensor
on/off
click
on/off, toggle
Click sensor
on/off
double
long

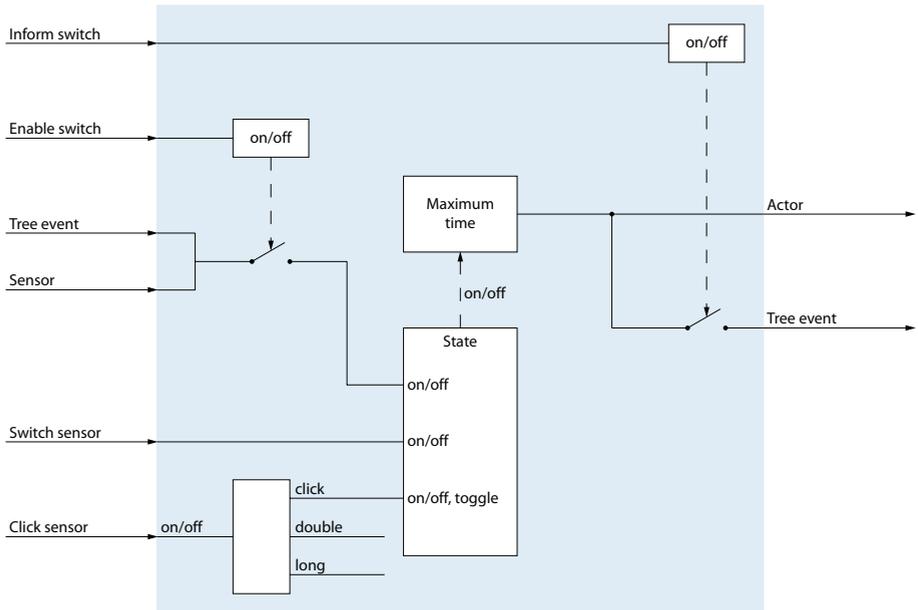



Fig. 63 Azione I/O *RandomSwitch*

Esempio:

In caso di assenza, è necessario accendere e spegnere di nuovo a caso le luci in diverse stanze.

RSSNews

L’azione *RSSNews* mostra messaggi in formato RSS sul display del telefono di sistema.

Inform switch
on/off
Timed refresh
Newsfeed URL
Filter
Text
Actor
Enable switch
on/off
on/off
trigger
Tree event
State
on/off
Tree
event
selector
Tree event
Sensor
on/off
Indicator

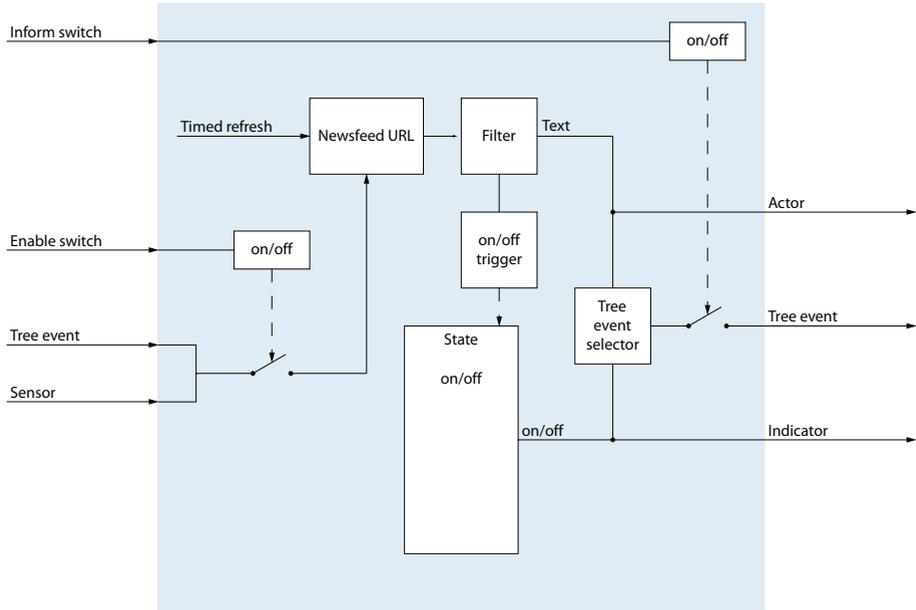



Fig. 64 Azione I/O *RSSNews*

ScalingValue

50%

L'azione *ScalingValue* invia un numero configurato a virgola mobile a un gruppo I/O configurato.

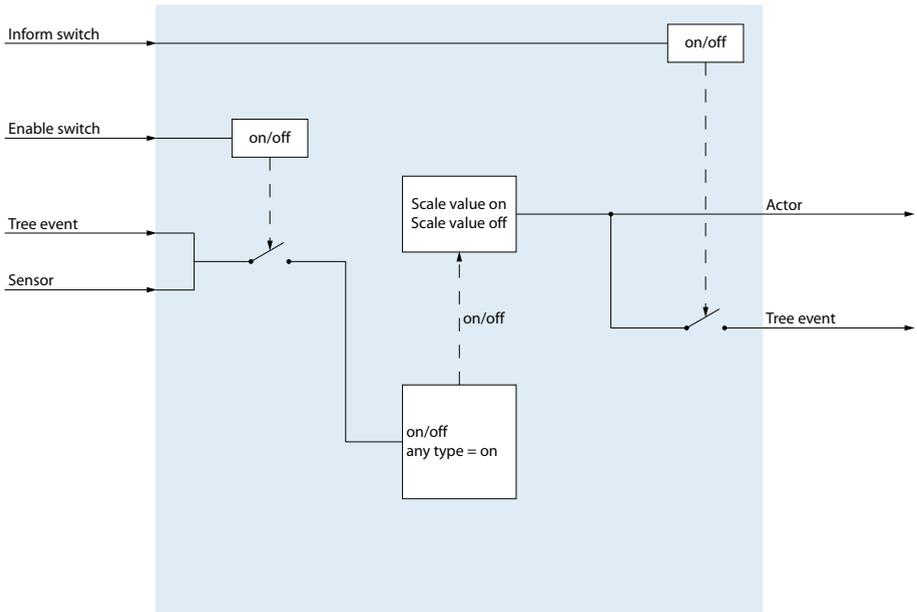



Fig. 65 Azione I/O ScalingValue

Sequence

L'azione *Sequence* inserisce in modo sequenziale le azioni subordinate.

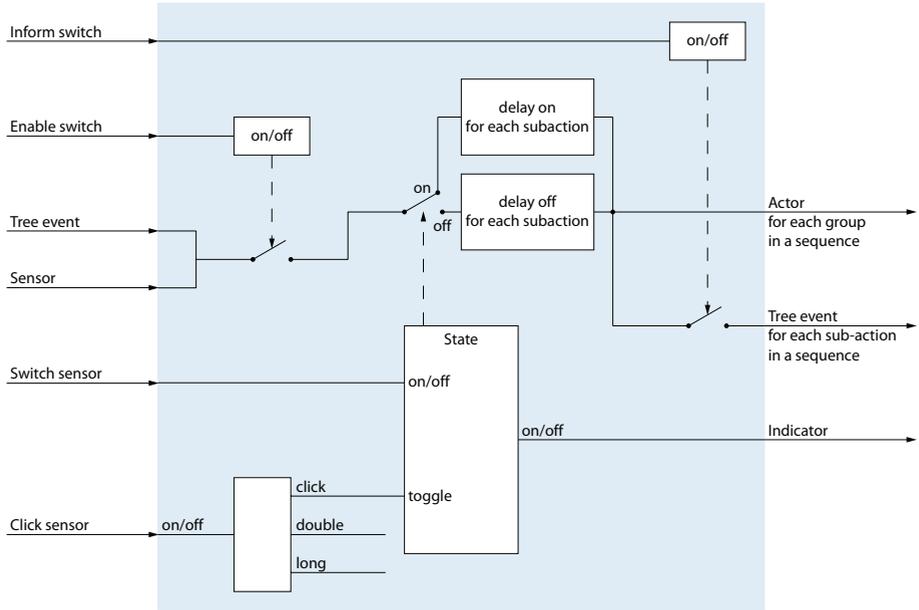



Fig. 66 Azione I/O *Sequence*

SmallFloatValue

0.1

L'azione *SmallFloatValue* invia numeri a virgola mobile conformemente allo standard IEEE754 con una precisione di 2 byte.

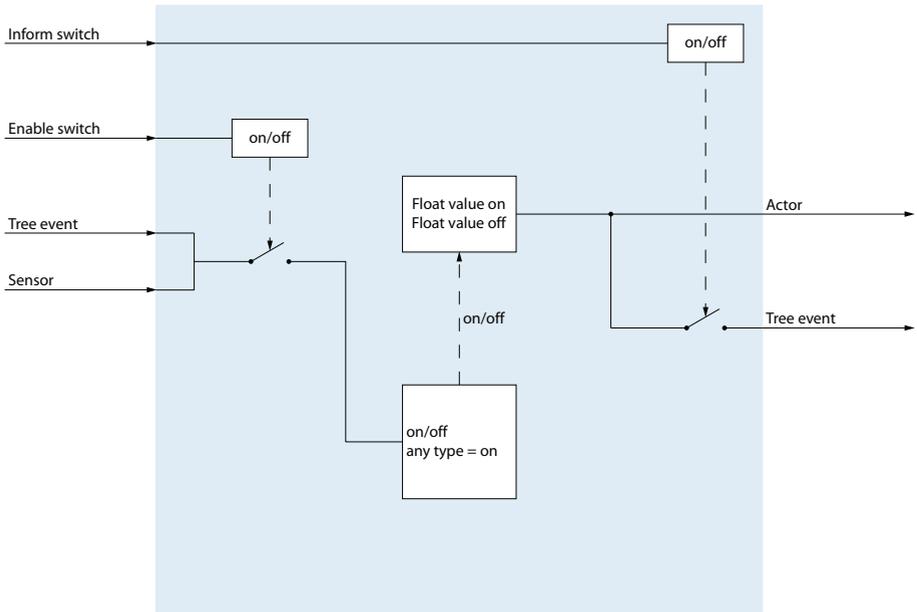



Fig. 67 Azione I/O *SmallFloatValue*

State

L'azione *State* fornisce lo stato dell'azione.

Inform switch
on/off
Enable switch
on/off
Text on
Text off
Actor
Tree event
Sensor
on/off
State
on/off
toggle
Tree
event
selector
Tree event
Switch sensor
on/off
Toggle sensor
toggle
on/off
Indicator
click
toggle
Click sensor
on/off
double
long
State
Set state only

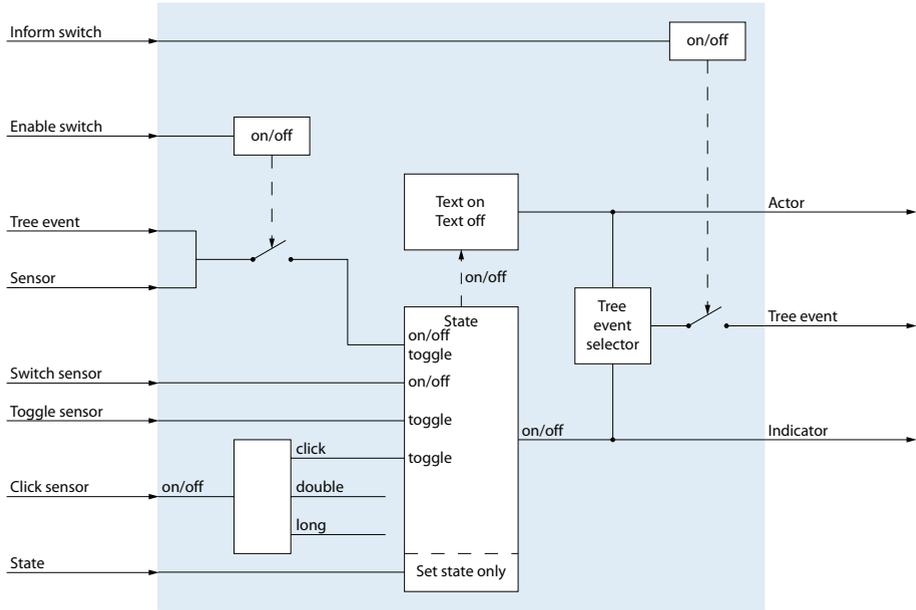



Fig. 68 Azione I/O *State*

StringFilter

L’azione *StringFilter* confronta gli eventi in arrivo con i criteri di filtro configurati. In caso di coincidenza, il testo configurato viene inoltrato.

Inform switch
on/off
Enable switch
on/off
Text
Actor
Tree event
Sensor
Tree event
State
Filter matching

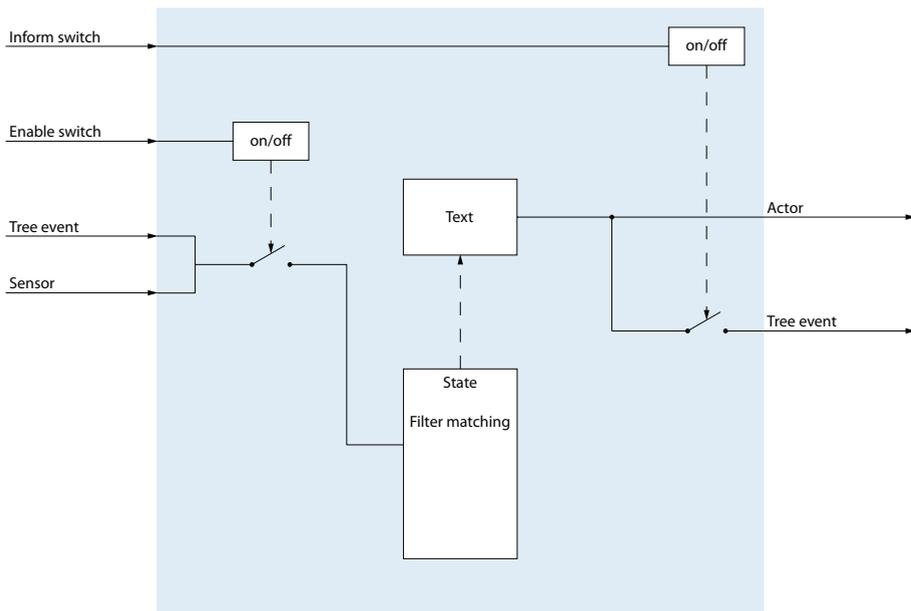



Fig. 69 Azione I/O *StringFilter*

StringTrigger

L'azione *StringTrigger* valuta i messaggi ricevuti secondo il loro contenuto.

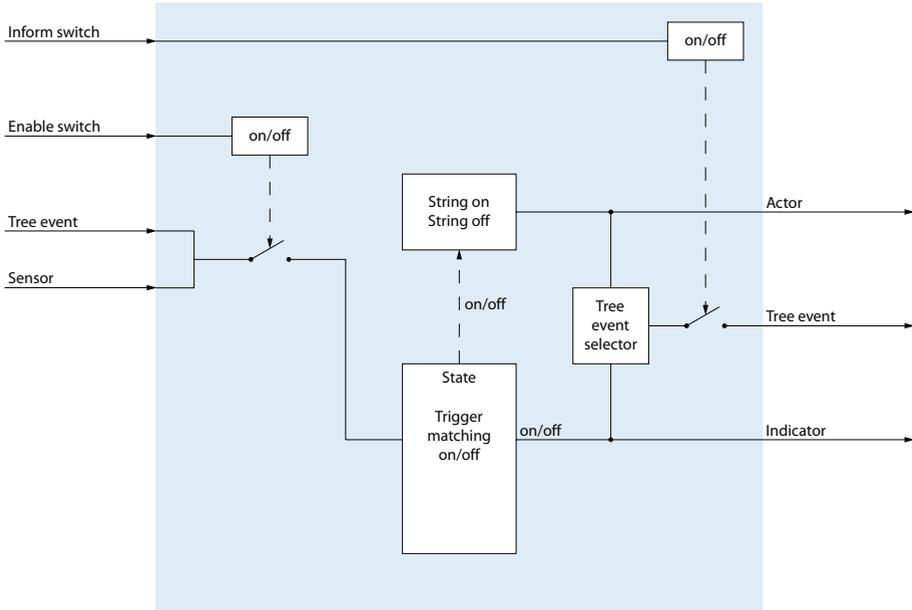



Fig. 70 Azione I/O *StringTrigger*

StringValue

Text

L'azione *StringValue* invia stringhe di caratteri configurate alle corrispondenti azioni.

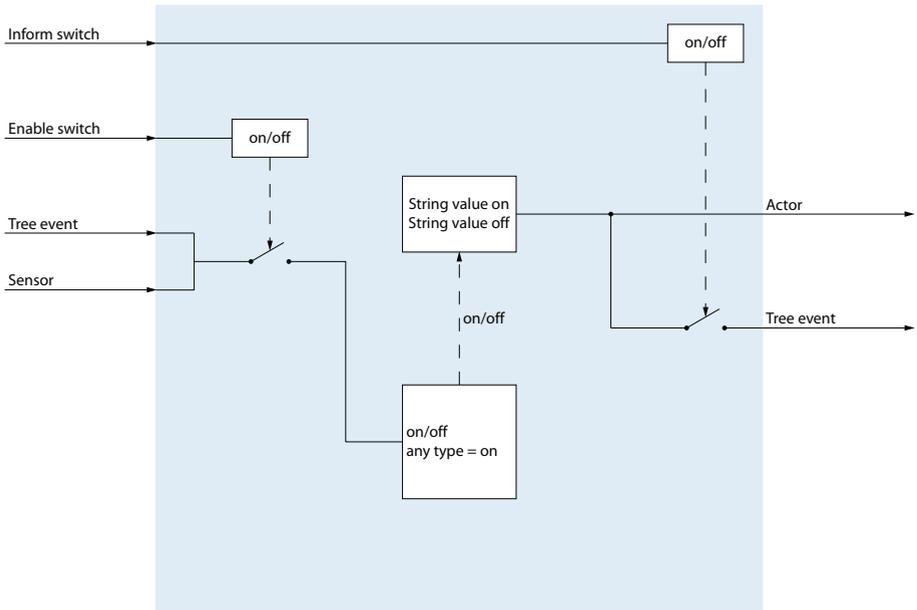



Fig. 71 Azione I/O *StringValue*

Switching

L'azione *Switching* riceve ed invia eventi in dipendenza dallo stato interno dell'azione.

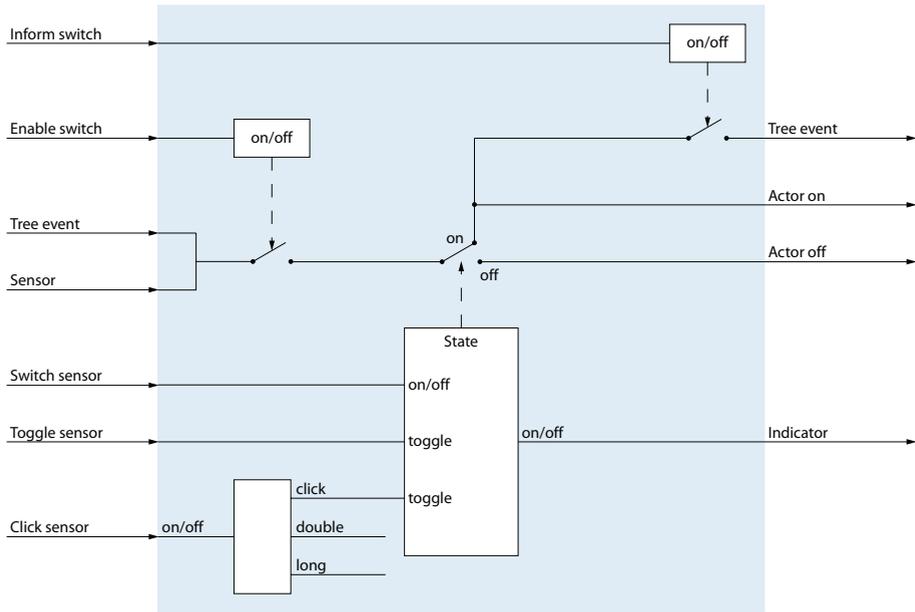



Fig. 72 Azione I/O *Switching*

SwitchingValue

true

L'azione *SwitchingValue* invia valori del tipo Boolean quando vengono ricevuti degli eventi.

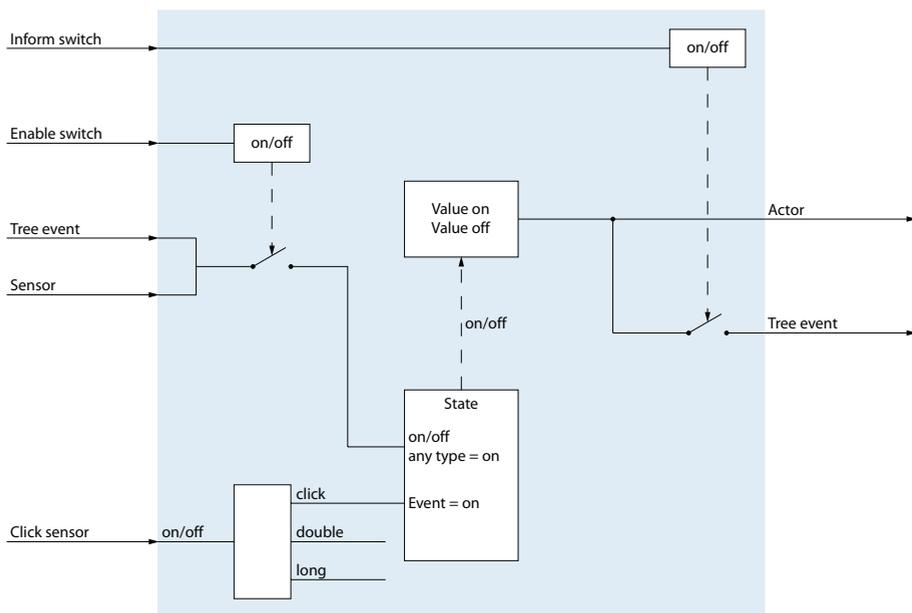



Fig. 73 Azione I/O *SwitchingValue*

Timeout

L'azione *Timeout* ritarda l'invio di segnali in uscita.

Inform switch
on/off
Enable switch
on/off
Tree event
Tree event
Timeout on
on
Timeout off
Actor
Sensor
off
State
Switch sensor
Timeout
on/off
on/off
Indicator
click
Click sensor
on/off
double
on/off
long

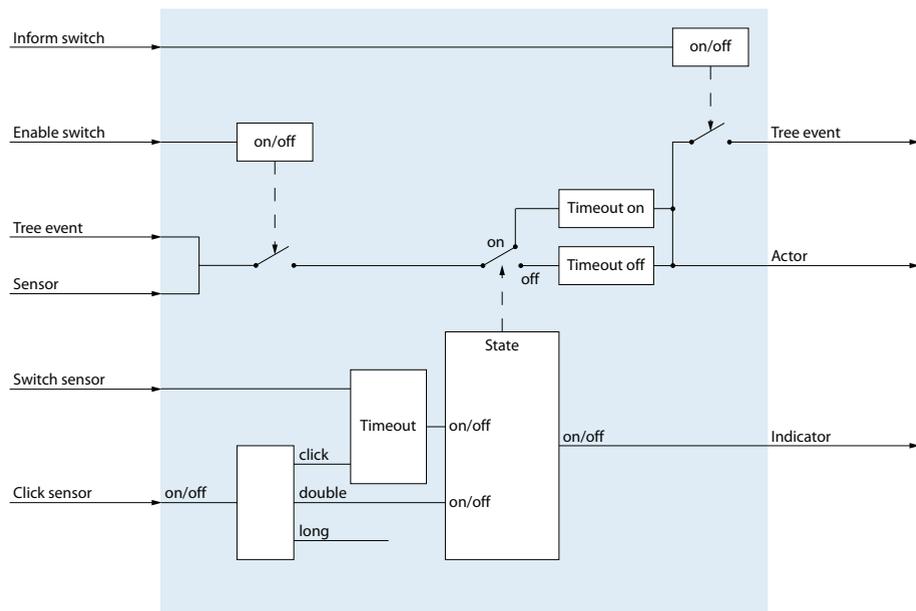



Fig. 74 Azione I/O *Timeout*

TimerSwitch

L'azione *TimerSwitch* è un orologio a commutazione che attiva o disattiva le azioni indirizzate a determinati orari.

Inform switch
on/off
Enable switch
on/off
Tree event
Sensor
Actor
State
Tree event selector
Tree event
Time Day
on/off
on/off
Indicator

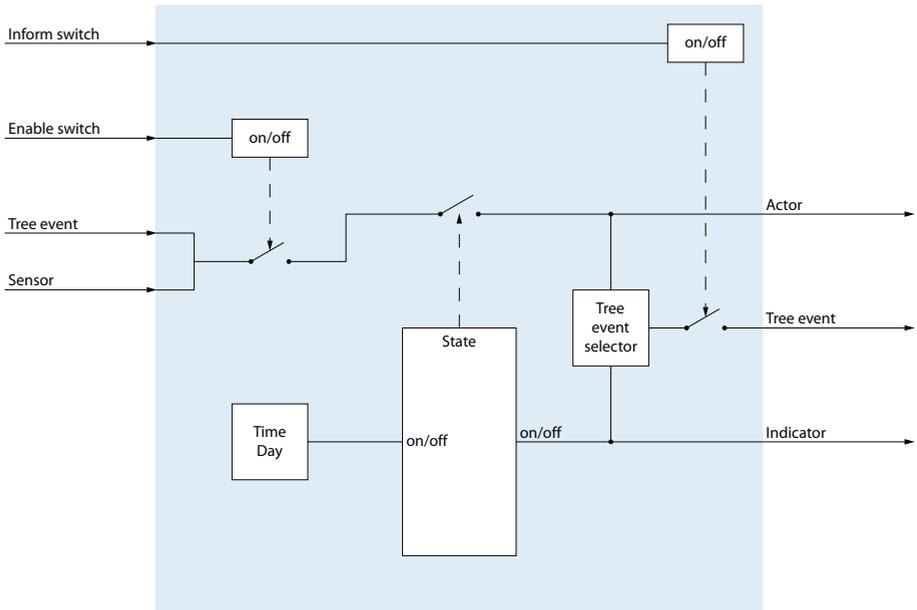



Fig. 75 Azione I/O *TimerSwitch*

5. 2 Collegamento KNX

La tecnica dei sistemi integra sistemi computerizzati intelligenti per il comando e controllo degli equipaggiamenti elettrici degli edifici. Il collegamento si basa sullo standard valido a livello europeo KNX (KNX = Konnex) che fa sì che i sistemi di diversi produttori siano compatibili gli uni con gli altri.

Sommario:

5. 2. 1 Azioni I/O KNX

Nella Tab. 107, pagina 212 è indicata una panoramica delle azioni I/O KNX.

Tab. 107 Lista delle azioni I/O KNX

Simbolo	Azione	Descrizione
	Absence	L'azione Absence sorveglia lo stato del gruppo I/O configurato. In caso di non attività del gruppo I/O nel tempo configurato, l'azione viene attivata.
	Bell	L'azione Bell comanda i sistemi di suoneria con brevi impulsi, se l'azione è attivata.
	Brightness	L'azione Brightness valuta gli stati di luminosità sulla base dei valori configurati.
	Dimmer	L'azione Dimmer comanda il dimmer KNX e valuta i segnali a più clic.
	DimValue	L'azione DimValue invia i valori di impostazione per il dimmer KNX.
	HeatDevice	L'azione HeatDevice comanda ad esempio il riscaldamento.
	HeatValve	L'azione HeatValve comanda le valvole di riscaldamento KNX a seconda dei valori ricevuti.
	LevelControl	L'azione LevelControl comanda il livello dell'acqua.
	Light	L'azione Light comanda le fonti di luce e valuta i segnali a più clic.
	Presence	L'azione Presence comanda i sensori PIR.
	Pump	L'azione Pump comanda apparecchi esterni (ad es. delle pompe).
	RainSensor	L'azione RainSensor valuta lo stato di piovosità sulla base degli eventi di gruppo I/O.
	Scene	L'azione Scene attiva tutte le azioni secondarie e configurate.

Simbolo	Azione	Descrizione
	Shutter	L'azione Shutter comanda le serrande e le posizioni configurate.
	Shuttergroup	L'azione Shuttergroup comanda i gruppi di serrande.
	Sunblind	L'azione Sunblind è un'azione di comando per le serrande.
	Temperature	L'azione Temperature valuta la temperatura in corso di ricezione.
	Ventilator	L'azione Ventilator comanda i tempi di inserzione e disinserzione dei ventilatori.
	Watering	L'azione Watering comanda l'irrigazione automatica del giardino sulla base dei dati provenienti dai sensori di pioggia e umidità, temperatura e/o intervalli di tempo configurati.
	WindSpeed	L'azione WindSpeed valuta la velocità del vento.

Absence

L'azione Absence sorveglia lo stato del gruppo I/O configurato. In caso di non attività del gruppo I/O nel tempo configurato, l'azione viene attivata.

Bell

L'azione Bell comanda i sistemi di suoneria con brevi impulsi, se l'azione è attivata.

Brightness

L'azione Brightness valuta gli stati di luminosità sulla base dei valori configurati.

Dimmer

L'azione Dimmer comanda il dimmer KNX e valuta i segnali a più clic.

DimValue

L'azione DimValue invia i valori di impostazione per il dimmer KNX.

HeatDevice

L’azione HeatDevice comanda ad esempio il riscaldamento.

HeatValve

L’azione HeatValve comanda le valvole di riscaldamento KNX a seconda dei valori ricevuti.

LevelControl

L’azione LevelControl comanda il livello dell'acqua.

Light

L’azione Light comanda le fonti di luce e valuta i segnali a più clic.

Presence

L’azione Presence comanda i sensori PIR.

Pump

L’azione Pump comanda apparecchi esterni (ad es. delle pompe).

RainSensor

L’azione RainSensor valuta lo stato di piovosità sulla base degli eventi di gruppo I/O.

Scene

L’azione Scene attiva tutte le azioni secondarie e configurate.

Shutter

L’azione Shutter comanda le serrande e le posizioni configurate.

Shuttergroup

L’azione Shuttergroup comanda i gruppi di serrande.

Sunblind

L’azione Sunblind è un'azione di comando per le serrande.

Temperature

L’azione Temperature valuta la temperatura in corso di ricezione.

Ventilator

L’azione Ventilator comanda i tempi di inserzione e disinserzione dei ventilatori.

Watering

L'azione Watering comanda l'irrigazione automatica del giardino sulla base dei dati provenienti dai sensori di pioggia e umidità, temperatura e/o intervalli di tempo configurati.

WindSpeed

L’azione WindSpeed valuta la velocità del vento.

5. 2. 2 OIPDriver KNX

Il collegamento di sistemi KNX ad OIP ha luogo tramite il driver OIP KNX.

Sommario:

- Installazione del driver OIP KNX – pagina 216
- Aggiornamento del driver OIP KNX – pagina 219
- Disinstallazione del driver OIP KNX – pagina 219

5. 2. 2. 1 Configurazione server PBX e OIP

La configurazione di KNX viene eseguita tramite azioni I/O nel Gestore I/O. Sono disponibili azioni I/O specifiche per KNX, vedi "Azioni I/O KNX", pagina 212. Alcune azioni possono essere realizzate solo con queste azioni I/O specifiche (ad es., l'azione I/O *Shutter*).

La selezione avviene tramite gli indirizzi del gruppo, ad es., 1/7/2.

Per l'utilizzo di KNX sono necessarie le licenze ATAS Gateway e CTI Basic, vedi "Assegnazione delle licenze e limiti del sistema", pagina 362.

Ulteriori informazioni sulla configurazione sono contenute nella descrizione delle singole azioni I/O in "Azioni I/O OIP", pagina 136 e "Azioni I/O KNX", pagina 212.

5. 2. 2. 2 Installazione del driver OIP KNX

Requisiti per l'installazione:

- È necessario installare l'opzione *Collegamento KNX*, vedi "Installazione", pagina 27.
- Il server OIP deve essere in funzione.

Dopo l’installazione del server OIP è necessario installare il driver OIP KNX sul PC al quale è collegato il sistema KNX. L'installazione del driver ha luogo tramite Web dal server OIP. Per l’installazione del driver è necessario possedere i diritti locali dell’amministratore.

L’installazione basata su web del driver OIP KNX necessita di Java Runtime Environment (JRE) installato sul PC. Se non è installato, è necessario installare manualmente dalla homepage OIP Java Runtime Environment (JRE).

Il collegamento KNX può essere eseguito tramite interfaccia V.24 o connettore Ethernet.

Installazione con connettore V.24

Prima di avviare l'installazione essere disponibili le seguenti indicazioni:

- Nome DNS oppure indirizzo IP del server OIP se non dispone di un server DNS.
- Porta IP del server web OIP se diversa dalla porta IP standard.
- Porta COM e velocità alla quale il sistema KNX è collegato.

Procedere come segue:

1. Avviare il web browser e inserire l'URL della homepage server OIP, ad es. http://oip-server.aastra.com<:Port>.
2. Nella barra dei menù, fare clic su *Installazioni OIP* e avviare l'installazione facendo clic su *Driver OIP KNX*. Nella prima finestra di dialogo fare clic su *Avanti*.
3. Inserire la directory di installazione e oppure accettare quella che viene proposta (raccomandato) e fare clic su *Avanti*.
4. Selezionare il tipo di interfaccia (*BCU1* o *BCU 2.1*).
   Velocità di trasmissione dei tipi di interfaccia:
   – *BCU1*: 9600 kBit/sec.
   – *BCU2.1*: 19200 kBit/sec.
5. Indicare la porta COM e la velocità di trasmissione alla quale il sistema KNX è collegato e fare clic su *Avanti*.
6. Terminare l'installazione facendo clic su *Fine*.
7. Chiudere tutte le finestre del Web browser.
   Il driver OIP KNX viene avviato come servizio di sistema Windows.
8. Verificare nel log server OIP se il servizio è stato inizializzato e se il modulo KNX è in funzione.
9. Verificare nel log driver KNX, se è stato inizializzato il modulo KNX:
   Il modulo BCU può essere protetto dall'intervento di applicazioni di terzi, cosa che può impedire la comunicazione bilaterale tra il driver OIP KNX e il modulo BCU KNX. Per inizializzare correttamente il modulo BCU, è necessario ritornare

nella modalità di primo avviamento, vedi "Ripristino dei valori standard del modulo BCU", pagina 218.

I file di registro del connettore KNX sono presenti nella sottodirectory di registro della directory di installazione del connettore.

Ripristino dei valori standard del modulo BCU

1. Interruzione dell'alimentazione bus.
2. Cortocircuitare il PIN 5 e il PIN 6 tramite un ponticello.
3. Premere il tasto PROG inserendo contemporaneamente l'alimentazione bus.
4. Rilasciare il tasto PROG dopo 3 secondi
5. Rimuovere il ponticello tra il PIN 5 e il PIN 6.

Infine, riavviare il driver OIP KNX nel servizio di sistema Windows.

Installazione con connettore Ethernet

Prima di avviare l'installazione essere disponibili le seguenti indicazioni:

- Nome DNS oppure indirizzo IP del server OIP se non dispone di un server DNS.
- Porta IP del server web OIP se diversa dalla porta IP standard.
- Indirizzo IP del modulo LAN KNX utilizzato.

Procedere come segue:

1. Avviare il web browser e inserire l'URL della homepage server OIP, ad es. http://oip-server.aastra.com<:Port>.
2. Nella barra dei menù, fare clic su *Installazioni OIP* e avviare l'installazione facendo clic su *Driver OIP KNX*. Nella prima finestra di dialogo fare clic su *Avanti*.
3. Inserire la directory di installazione e oppure accettare quella che viene proposta (raccomandato) e fare clic su *Avanti*.
4. Selezionare il tipo di interfaccia.
5. Se è stato selezionato il tipo di interfaccia *NetVersion*: Inserire l'indirizzo IP del modulo LAN KNX.
6. Terminare l'installazione facendo clic su *Fine*.
7. Chiudere tutte le finestre del Web browser.
   Il driver OIP KNX viene avviato come servizio di sistema Windows.
8. Verificare nel log server OIP se il servizio è stato inizializzato e se il modulo KNX è in funzione.

5. 2. 2. 3 Aggiornamento del driver OIP KNX

Prima di aggiornare il driver OIP KNX, terminare il servizio di sistema di Windows OIP EIB Service.

Avviare l'installazione tramite la pagina web Installazioni OIP e seguire le fasi dell'assistente di installazione, vedi "Installazione del driver OIP KNX", pagina 216.

5. 2. 2. 4 Disinstallazione del driver OIP KNX

La disinstallazione del driver OIP KNX ha luogo tramite il *Pannello di controllo**Software* del sistema operativo Windows.

Java Runtime Environment (JRE) non viene disinstallato dal momento che può essere necessario ad altre applicazioni. Se non si ha più necessità di JRE, è possibile disinstallarlo tramite il *Pannello di controllo**Software*.

Tenere presente, in caso di disinstallazione completa del driver OIP KNX e di JRE, che è necessario disinstallare il driver OIP KNX prima di disinstallare JRE.

5. 3 OIP Gateway ATAS

Sommario:

Con i gateway ATAS OIP esiste la possibilità di utilizzare parallelamente la funzionalità ATAS del server OIP (Display server) e una o più applicazioni ATAS esterne.

Per il collegamento di applicazioni ATAS esterne è necessario che per ogni applicazione sia installato uno specifico gateway OIP ATAS. OIP rende disponibile una versione del gateway OIP ATAS per il collegamento tramite rete oppure per il collegamento seriale.

- TCP/IP gateway OIP ATAS
- Gateway OIP ATAS V.24

5. 3. 1 Configurazione server PBX e OIP

Per l'utilizzo del gateway OIP ATAS è necessario effettuare sul PBX oppure sul server OIP le seguenti impostazioni.

1. Acquistare una licenza *ATAS-Gateway*.

Nota (solo Aastra 400 e Aastra IntelliGate®):
È possibile acquistare queste licenze nel PBX (raccomandato).OIP le seleziona dal PBX e abilita il gateway.

2. Avviare l'applicazione toolbox *Profili utente* e creare un nuovo utente OIP per l'amministratore ATAS (es. atasadmin). Inserire manualmente i dati di accesso (nome utente e password). Essi sono prestabiliti dall'applicazione.

Nota:
Per il funzionamento di emergenza inserire i dati di accesso utilizzati dall'applicazione anche nel PBX.

3. Aggiungere i seguenti gruppi utente all'amministratore ATAS:
   - *ATAS_ADMINISTRATORS*
   - *OIP_ADMINISTRATORS*
   - *OIP_USER*
   - *TAPI_ADMINISTRATORS* (solo se vengono utilizzati i comandi CTI su ATAS Gateway).
4. Aggiungere le seguenti linee nella scheda *Linee*:
   - Linee di tutti gli utenti previste come destinazione di allarmi.
   - Linee di tutti gli utenti che altrimenti devono essere controllate tramite l'applicazione.
5. Memorizzare le impostazioni.

5. 3. 2 Installazione di gateway OIPATAS

Il presupposto per l'installazione è che al momento dell'installazione del server OIP sia selezionato *Gateway OIPATAS* e che il server OIP sia avviato.

Dopo l’installazione del server OIP è necessario installare il gateway ATAS OIP sul PC al quale è collegata l'applicazione esterna ATAS. L'installazione del driver ha luogo tramite web dal server OIP. Per l’installazione del driver è necessario possedere i diritti locali dell’amministratore.

L'installazione basata su web del driver OIP ATAS necessita di Java Runtime Environment (JRE) installato sul PC. Se non è installato, è necessario installare manualmente dalla homepage OIP Java Runtime Environment (JRE).

Prima di avviare l'installazione dei gateway OIP ATAS dovrebbero essere disponibili le seguenti indicazioni:

1. Nome DNS oppure indirizzo IP del server OIP se non dispone di un server DNS.
2. Porta IP alla quale si collega l'applicazione esterna ATAS in caso di collegamento tramite rete.

Nota:
Se si configura l'applicazione anche per il funzionamento di emergenza, è necessario utilizzare la porta IP 1088.

3. Porta COM e parametri di comunicazione tramite la quale l'applicazione esterna ATAS si collega in caso di collegamento seriale.

Avviare l'installazione tramite il sito web Installazioni OIP.

1. Avviare il web browser e inserire l'URL della homepage server OIP, ad es. http://oip-server.aastra.com<:Port>.
2. Fare clic nella barra dei menù su *Installazioni OIP*, selezionare la voce *Gateway OIP ATAS* e avviare l'installazione facendo clic sul relativo gateway OIP ATAS. Nella prima finestra di dialogo fare clic su *Avanti*.
3. Inserire la directory di installazione e oppure accettare quella che viene proposta (raccomandato) e fare clic su *Avanti*.
4. Al momento dell'installazione del TCP/IP gateway OIP ATAS, inserire la porta IP tramite la quale l'applicazione esterna ATAS costruirà il collegamento (impostazione standard:. 1088).
   Al momento dell'installazione del gateway OIP ATAS V.24 inserire la porta COM, nonché i parametri di comunicazione, con i quali l'applicazione esterna ATAS viene collegata.
   Fare clic su *Avanti*.
5. Inserire la priorità dei messaggi inviati dall'applicazione esterna ATAS e fare clic su *Avanti*.

Nota:
Utilizzare una priorità compresa tra 1 e 8, poiché le priorità 0 e 9 non possono essere sovramodulate o sottomodulate.

6. Inserire l'indirizzo del server OIP e fare clic su *Avanti*.

7. Nella finestra di dialogo successiva, confermare i componenti da installare e fare clic su *Avanti*.
8. Terminare l'installazione facendo clic su *Fine*.
9. Chiudere tutte le finestre del Web browser.

I gateway OIP ATAS vengono eseguiti come servizi di sistema Windows.

5. 3. 3 Aggiornamento di gateway OIP ATAS

Prima di aggiornare i gateway OIP ATAS, terminare il servizio di sistema di Windows OIP ATAS.

Avviare l'installazione tramite la pagina web Installazioni OIP e seguire le fasi dell'assistente di installazione, vedi "Installazione di gateway OIPATAS", pagina 220.

5. 3. 4 Disinstallazione di gateway OIP ATAS

La disinstallazione dei gateway OIP ATAS ha luogo tramite il *Pannello di controllo**Software* del sistema operativo Windows.

Java Runtime Environment (JRE) non viene disinstallato dal momento che può essere necessario ad altre applicazioni. Se non si ha più necessità di JRE, è possibile disinstallarlo tramite il *Pannello di controllo**Software*.

Tenere presente, in caso di disinstallazione completa dei gateway OIP ATAS e di JRE, che è necessario disinstallare i gateway OIP ATAS prima di disinstallare JRE.

5. 3. 5 Utilizzo dei gateway OIP ATAS

All'avvio di un collegamento, è necessario registrare l'applicazione esterna ATAS nel server OIP. A tale scopo inserire i dati utente dell'amministratore ATAS creato.

6 Applicazioni OIP

Le applicazioni OIP sono applicazioni specifiche come per esempio applicazioni softphone basate su server OIP. Toolbox OIP è un insieme di applicazioni OIP integrate (applicazioni Toolbox).

Sommario:

- OIP-Toolbox – pagina 223
- OfficeSuite – pagina 295
- Office 1560/1560IP – pagina 298
- Office eDial – pagina 306
- Gestore di servizio TAPI OIP – pagina 308

6. 1 OIP-Toolbox

Toolbox OIP è un insieme di applicazioni OIP integrate che sono offerte all'utente in funzione dei diritti di accesso e delle caratteristiche comprese nella licenza.

Toolbox OIP è lo strumento principale di configurazione OIP e contiene tutte le applicazioni necessarie a configurare OIP. Comprende inoltre una serie di applicazioni di telefonia.

Applicazioni Toolbox per la configurazione del server OIP:

- Come aprire e utilizzare le applicazioni Toolbox – pagina 224
- Configurazione OIP – pagina 225
- Impostazioni PBX – pagina 228
- Profili utente – pagina 229
- Distribuzione delle chiamate – pagina 239
- Gestore Call Center – pagina 240
- Gestore I/O – pagina 252
- Gestore allarmi – pagina 253

Applicazioni Toolbox per telefonia e CTI, organizzazione della workstation e groupware:

- Preferenze dell'utente – pagina 254
- Impostazioni unità terminali – pagina 255
- Gestore di chiamate – pagina 257

- Calendario – pagina 262
- Indicazione di presenza – pagina 262
- Profili di presenza – pagina 271
- Tasti funzione – pagina 288
- Messaggi – pagina 289
- Gestore elenchi telefonici – pagina 290

Applicazione Toolbox per la documentazione del traffico:

- Gestore degli addebiti e delle chiamate entranti – pagina 292

Applicazione Toolbox per l'agente del Call Center

- Gestore di agenti – pagina 293

Applicazione Toolbox per la visualizzazione dei messaggi d'allarme

- Display esterno – pagina 295

6. 1. 1 Come aprire e utilizzare le applicazioni Toolbox

Le applicazioni Toolbox sono applicazioni Java che sono avviate dal Toolbox. Il Toolbox è avviato dalla homepage del server OIP. Sul PC da cui viene avviato Toolbox deve essere installato Java Runtime Environment (JRE). Se non è installato, la procedura d'installazione di JRE viene avviata automaticamente.

Prima di aprire il Toolbox è necessario registrarsi:

- Per effettuare impostazioni sul server OIP, è necessario registrarsi come amministratore. Nell'impostazione di base, nome utente e password sono *oipadmin*.
- Per utilizzare le applicazioni Toolbox per telefonia e CTI, organizzazione della workstation o groupware, è necessario registrarsi con il numero di telefono dell'utente interno desiderato e immettere il PIN del relativo terminale (impostazione base *0000*).
- È anche possibile registrarsi come utente OIP creato nel server OIP (licenze necessarie: *Third Party CTI Basic* o *Third Party CTI Standard*).

Le applicazioni disponibili nel Toolbox dipendono dai diritti dell'utente con cui si effettua il login e dalle applicazioni dotate di licenza.

Fig. 76 Toolbox OIP

Nella barra di stato del Toolbox e delle applicazioni Toolbox sono visualizzati in funzione del contesto, alcuni pulsanti di comando (vedi Tab. 108, pagina 225).

Tab. 108 Barra di stato con icone

Simbolo	Funzione	Descrizione
	Esci	Questo pulsante chiudi l'applicazione Strumenti.
	Guida in linea	Questo pulsante apre la guida dell'applicazione Strumenti.
	OIP-Toolbox	Questo pulsante apre il Toolbox OIP.
	Configurazione	Questo pulsante apre il menu delle configurazioni dell'applicazione Strumenti.
	Stampa	Questo pulsante stampa il contenuto della finestra attiva.
	Salva	Questo pulsante memorizza le variazioni eseguite nella configurazione.

6. 1. 2 Configurazione OIP

L'applicazione Toolbox *Configurazione OIP* consente di configurare e gestire la rete di server OIP e i servizi OIP. Consente inoltre di effettuare il collegamento ad un Aastra 400 e ad una rete Aastra IntelliGate®.

Impostazioni generali

Alla voce del menù Impostazioni generali è possibile effettuare successivamente le impostazioni eseguite durante l'installazione del server OIP per il collegamento di elenchi. È possibile eseguire le seguenti impostazioni:

- Sincronizzazione degli elenchi

- Microsoft Exchange Server
- Active Directory
- Elenchi LDAP
- Rubriche esterne

È inoltre possibile eseguire le impostazioni del server SMTP.

Se il server OIP è dotato di più schede di rete, nella scheda *Indirizzo IP server OIP* è necessario indicare la scheda di rete tramite la quale il server OIP comunica con il Client OIP.

Nella scheda *Registrazioni Debug* è possibile attivare centralmente la registrazione dei debug dei servizi OIP.

Rete di server OIP

Alla voce di menù Rete di server OIP vengono gestiti i server OIP, raggruppati in un nodo.

Selezionare il server OIP per il quale si desidera eseguire le impostazioni.

Nella scheda *<Nome del server OIP>* è possibile eseguire il backup manuale del database OIP nonché del file di configurazione OIP e si ha la possibilità di chiudere il server OIP. Nella parte inferiore vengono effettuate le impostazioni per la rete di server OIP. La creazione di una rete di server OIP è ancora in fase di preparazione e non è disponibile in questa release.

La scheda *Informazione sul registro* contiene le registrazioni di tutti i servizi OIP, che funzionano sul server OIP selezionato, per i quali è stato impostato in Log Service come destinazione Database.

La scheda *Informazioni su* contiene la versione software di Open Interfaces Platform (OIP).

- Versione OIP:
  La versione OIP è la versione del pacchetto completo composto da Server OIP e Clienti OIP.
- Versione di specificazione:
  La versione di specificazione è la versione delle interfacce relative ai componenti OIP.
- Versione di implementazione:
  La versione di implementazione è la versione per il server OIP.

Aprendo il menù del server OIP selezionato vengono visualizzate le istanze dei servizi OIP in corso.

Servizi OIP

Sotto la voce di menu Servizi OIP vengono gestiti i servizi OIP.

Selezionando il corrispondente servizio OIP vengono visualizzate sulla destra le impostazioni generali. Fino al livello di registro, le altre proprietà generali vengono impostate automaticamente da OIP e pertanto non possono essere modificate dall'utente.

Tab. 109 Servizi OIP - Proprietà generali

Proprietà generali	Descrizione	Impostazioni
Modalità di esecuzione	Esecuzione delle istanze dei servizi OIP nella rete.	*single-in-network* *multi-per-server* *single-per-server*
Modalità di avvio	Modalità in cui i servizi OIP vengono avviati.	*initial* *dynamic* *disabled*
Versione	Versione del servizio OIP	
Modello di thread	Opzione che stabilisce se il servizio OIP viene eseguito nel thread principale del server OIP o in un proprio thread.	*threaded* *non-threaded*
Ponderazione priorità	Impostazione della priorità per il modo in cui il servizio OIP viene eseguito sul server OIP.	
Livello di *registro*	Impostazione del livello di registro per la scrittura delle informazioni di registrazione.	Vedi Tab. 110, pagina 227

L'impostazione del livello di registro è necessaria per il caso di un comportamento errato di un servizio OIP. Il livello di registro determina il numero delle voci nel file o nei file di protocollo. Pertanto, fra le categorie di debug si distinguono le categorie: debug, warnings, security, infos, errors e exceptions. La dipendenza del livello di registro dalla categoria di Debug è indicata nella Tab. 110, pagina 227 .

Tab. 110 Livello di registro OIP

Livello di registro	debug	warnings	security	infos	errors	exceptions
debug	X	X	X	X	X	X
massimo		X	X	X	X	X
medio				X	X	X
minimo						X
none						

In caso di comportamento errato è possibile impostare il livello di registro per tutti i servizi OIP o per ogni singolo servizio OIP.

Per impostare il livello di registro per tutti i servizi OIP, selezionare la voce di menù Servizi OIP, aprire il menù a comparsa e fare clic su *Impostare il livello di registro per tutti i servizi OIP*. Selezionare il livello di registro e fare clic su *OK*.

Per impostare il livello di registro di un singolo servizio OIP, selezionare il servizio OIP corrispondente e scegliere il livello di registro a destra.

È necessario tenere presente che più informazioni di debug vengono scritte nei file di registro, più limitate sono le prestazioni del server OIP. Per ulteriori informazioni, vedi il "Salvataggio dei file di registro", pagina 332.

Sotto le caratteristiche specifiche è possibile modificare, in caso di necessità, le impostazioni standard dei servizi OIP. Ulteriori dettagli sui valori di impostazione sono contenuti nel "Servizi OIP", pagina 41.

Nella scheda *Informazione sul registro* vengono visualizzate le registrazioni per le quali in Log Service è stato impostato Database come destinazione.

Rete PBX

Alla voce di menù Rete PBX vengono gestiti i server di comunicazione collegati a Server OIP. I server di comunicazione configurati al momento dell'installazione del server OIP vengono elencati in questo punto.

Per aggiungere altri server di comunicazione, selezionare la voce di menù *Rete PBX*, aprire il menù a comparsa e fare clic su *Aggiungi PBX*. Inserire l'indirizzo IP del server di comunicazione nonché i dati di autenticazione (nome utente e password).

Per cancellare un server di comunicazione, selezionare il server di comunicazione desiderato, aprire il menù a comparsa e fare clic su *Elimina PBX*.

Al momento della cancellazione di un server di comunicazione dalla configurazione, i profili utente non vengono cancellati dal database OIP.

La scheda *Allarmi PBX* contiene l'elenco dei messaggi di allarme del server di comunicazione.

6. 1. 3 Impostazioni PBX

L'applicazione Toolbar *Impostazioni PBX* consente di effettuare le impostazioni per il server di comunicazione collegato al server OIP. A tale scopo, selezionare il server di comunicazione nel quale si desidera effettuare delle modifiche e aprire il sottomenù.

Impostazioni di data e ora

Nella voce di menù relativa alle impostazioni di data e ora vengono impostate la data e l'ora del server di comunicazione collegato. Inoltre è possibile definire quale server di comunicazione collegato sia il master orario per la sincronizzazione dei clock.

Tab. 111 Impostazioni di data e ora

Parametro	Descrizione
Data	Data del server di comunicazione.
Ora	Ora del server di comunicazione.
Fascia oraria dell'Europa centrale	Fascia oraria relativa all'ora dell'Europa centrale (CET) nella quale si trova il server di comunicazione.
Master orario PBX	Impostazione del server di comunicazione che è il master orario per la sincronizzazione dei clock.

Il pulsante *Sincronizza* viene visualizzato solo per il master orario. Facendo clic sul pulsante, la sincronizzazione temporale viene eseguita manualmente.

L'attivazione o la disattivazione della sincronizzazione di ora nonché l'impostazione dell'intervallo di sincronizzazione può essere eseguita nella configurazione OIP nel servizio OIP Time Service.

6. 1. 4 Profili utente

L'applicazione Toolbox *Profili utente* consente di effettuare le impostazioni per i gruppi utenti OIP, i profili utente, le licenze CTI e per gli utenti PUM (Personal User Mobility).

Gruppi utenti

I gruppi utente sono contenitori di servizi OIP. Con l'assegnazione di un utente ad un gruppo utenti si definiscono i servizi OIP ai quali l'utente ha accesso. È possibile adattare i gruppi utenti esistenti ed aggiungere nuovi gruppi utente.

Nell'impostazione di base sono disponibili i seguenti gruppi utente:

Tab. 112 Gruppi utenti standard OIP

Gruppo	Descrizione
ACD_ADMINISTRATORS	Gruppo utenti per gli amministratori TAPI che necessitano dell'accesso alla coda ACD, vedi il "Applicazioni esterne Client-Server TAPI", pagina 316.
ACD_SUPERVISORS	Gruppo utenti per i gestori gruppi ACD che sono responsabili della gestione dei propri gruppi di lavoro in Office 1600/1600IP.

Gruppo	Descrizione
OIP_ADMINISTRATORS	Gruppo di amministratori per la configurazione del server OIP.
OIP_USERS	Gruppo utenti per l'accesso alle applicazioni Strumenti.
OPERATORS	Gruppo utenti per gli utenti che sono configurati come workstation con posto operatore.
TAPI_ADMINISTRATORS	Gruppo utenti per gli amministratori TAPI, che necessitano dell'accesso alle funzioni di telefonia, vedi il "Applicazioni esterne Client-Server TAPI", pagina 316.

Procedere come segue per aggiungere un nuovo gruppo utente:

1. Aprire il menu contestuale della voce di menu *Gruppi utente* e fare clic su *Crea nuovo gruppo*.
2. Inserire nella parte destra il nome per il nuovo gruppo utente e una descrizione.
3. Aggiungere i servizi OIP desiderati aprendo il menù a comparsa nell'elenco dei servizi OIP, fare clic su *Aggiungi servizi OIP*, selezionare i servizi OIPdesiderati e confermare la scelta con *OK*.
4. Registrare i diritti di accesso selezionando il diritto di accesso desiderato in *Diritto di accesso* per ciascun servizio OIP aggiunto. Ulteriori dettagli sui diritti di accesso sono contenuti in Tab. 14, pagina 42 .
5. Memorizzare le impostazioni.

Servizi OIP necessari

L'assegnazione dei servizi OIP che servono ad una applicazione OIP per poter funzionare, è contenuta nelle Tab. 113, pagina 231 e Tab. 114, pagina 232 . In tal sede si dovrà tenere conto dei diritti di accesso che possono essere assegnati per l'accesso al servizio OIP. Ulteriori dettagli sui servizi OIP sono contenuti in "Servizi OIP", pagina 41.

Se un utente è assegnato a più gruppi utenti, per l'accesso ai servizi OIP egli possiede sempre i diritti massimi definiti nei gruppi utenti cui è assegnato.

Tab. 113 Assegnazione dei servizi OIP alle applicazioni OIP (parte 1)

Servizi OIP	Gestore di agenti	Gestore allarmi	Smistamento delle chiamate	Gestore di chiamate	Preferenze dell'utente	Profili utente	Indicazione di presenza	Impostazioni unità terminali	Display esterno	Tasti funzione	Gestore I/O	Gestore calendario	Profili di presenza	Tasti di linea	Messaggi
Account Service															
ACD Log Service															
ACD Service															
Agent Service	X														
Alarm Service		X													
Buddy Service							X								
Calendar Service				X			X					X			
Calendar Synchronization Service															
Call Logging Service															
Call Service				X											
Client Utility Service	X	X	X	X	X	X	X	X	X		X	X			X
Configuration Profile Service													X		
Configuration Service						X									
Directory Service				X											
Display Service															
Fax Service															
Feature Service															
Flow Service															
Function Key Service										X				X	
I/O Service											X				
Journal Service				X											
Key Configuration Service								X							
License Service						X									
Line Service				X											
Location Service															
Login Service	X	X	X	X	X	X	X	X	X		X	X			X
Log Service	X	X	X	X	X	X	X	X	X		X	X			X
Message Service															X
Notepad Service															
Notification Service															

Servizi OIP	Gestore di agenti	Gestore allarmi	Smistamento delle chiamate	Gestore di chiamate	Preferenze dell'utente	Profili utente	Indicazione di presenza	Impostazioni unità terminali	Display esterno	Tasti funzione	Gestore I/O	Gestore calendario	Profili di presenza	Tasti di linea	Messaggi
Operator Service				X											
PBX Information Service						X		X							
PBX Setup Service															
PUM Service						X									
Registration Service															
Routing Service			X												
Subscriber Configuration Service								X							
Test Service															
Ticket Service															
User Preferences Service	X	X	X	X	X	X	X	X	X		X	X			X
User Profile Service		X				X									
User Service	X	X	X	X	X	X	X	X	X		X	X			X
Voice Mail Service					X										

Tab. 114 Assegnazione dei servizi OIP alle applicazioni OIP (parte 2)

Servizi OIP	OIPGestore Call Center	Configurazione OIP	Gestore di test OIP	Impostazioni PBX	Documentazione del traffico	Gestore elenchi telefonici	OfficeSuite	Office 1560/1560IP	Gestore di servizio TAPI OIP
Account Service								X	
ACD Log Service	X							X	X
ACD Service	X								X
Agent Service	X						X	X	X
Alarm Service		X							
Buddy Service							X	X	X
Calendar Service							X	X	
Calendar Synchronization Service							X		

Servizi OIP	OIPGestore Call Center	Configurazione OIP	Gestore di test OIP	Impostazioni PBX	Documentazione del traffico	Gestore elenchi telefonici	OfficeSuite	Office 1560/1560IP	Gestore di servizio TAPI OIP
Call Logging Service					X				
Call Service							X	X	X
Client Utility Service	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Configuration Profile Service							X		
Configuration Service		X							
Directory Service						X	X	X	
Display Service									
Fax Service									
Feature Service							X		
Flow Service									
Function Key Service							X		
I/O Service									
Journal Service							X	X	
Key Configuration Service							X		
License Service								X	X
Line Service									X
Location Service									
Login Service	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Log Service	X	X	X	X	X	X		X	X
Message Service							X	X	
Notepad Service							X	X	
Notification Service							X		
Operator Service								X	X
PBX Information Service	X				X		X		X
PBX Setup Service				X					
PUM Service									
Registration Service								X	
Routing Service	X								X
Subscriber Configuration Service							X		
Test Service									
Ticket Service								X	

Servizi OIP	OIPGestore Call Center	Configurazione OIP	Gestore di test OIP	Impostazioni PBX	Documentazione del traffico	Gestore elenchi telefonici	OfficeSuite	Office 1560/1560IP	Gestore di servizio TAPI OIP
User Preferences Service	X	X	X	X	X	X	X	X	X
User Profile Service							X		
User Service	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Voice Mail Service							X	X	

Per cancellare uno o più servizi OIP assegnati, selezionarli, aprire il menù a comparsa e fare clic su *Elimina servizio OIP*.

Per cancellare un gruppo, selezionare il gruppo desiderato, aprire il menu a comparsa e fare clic su *Elimina gruppo*.

Profili utente

Sotto la voce di menu *Profili utente* vengono elencati gli utenti nella parte destra. Qui è possibile impostare i parametri più importanti degli utenti (vedi Tab. 115, pagina 234).

Esistono due categorie di utenti OIP: Utenti OIP che rappresentano un utente del server di comunicazione (utenti PBX) e utenti OIP con funzioni di configurazione e di gestione (amministratori).

Tab. 115 Visualizzazione generale dei profili utente

Parametro	Descrizione
Numero	Numero dell'utente PBX (viene trasferito dal server di comunicazione e non è modificabile).
Nome	Nome dell'utente. Per utenti PBX, il nome viene trasferito dal server di comunicazione. Se si modifica il nome, esso viene modificato anche nel server di comunicazione.
Licenza	Licenza CTI, assegnata all'utente PBX.
Journal	Modo di registro attivato per l'utente PBX.
Applicazione	Applicazione assegnata all'utente PBX.

Per eseguire le impostazioni dettagliate dei profili utente, aprire il sottomenu.

Nell'impostazione di base sono preconfigurati i seguenti utenti OIP con le funzioni di configurazione e di gestione:

Tab. 116 Utente OIP in configurazione base

Utente	Descrizione	Nome utente	Password
oipadmin	Amministratore OIP:	oipadmin	oipadmin
tapiadmin	Amministratore TAPI	tapiadmin	tapiadmin

L'amministratore TAPI è necessario per il collegamento di applicazioni TAPI esterne, vedi il "Applicazioni esterne Client-Server TAPI", pagina 316.

Per creare un nuovo profilo utente, selezionare la voce di menu *Profili utenti*, aprire il menu a comparsa e fare clic su *Crea nuovo profilo utente*. A destra è possibile effettuare le impostazioni per il nuovo utente.

Nella scheda *Generale* vengono effettuate le impostazioni generali per l'utente OIP.

Tab. 117 Impostazioni per profili utente – Scheda Generale

Parametro	Impostazione
Numero telefonico	Numero dell'utente PBX (protetto in scrittura, viene scaricato dal server di comunicazione).
PIN	Qui è possibile modificare il PIN.
Nome utente	Qui è possibile modificare il nome utente che compare sul server di comunicazione.
Password	Qui è possibile inserire una password addizionale per la registrazione nel server OIP.
Nome PBX	N° EID (Aastra 400 e Aastra IntelliGate®) o numero di serie (OpenCom 1000) su cui è configurato l'utente (non modificabile, viene scaricato dal server di comunicazione).
PBX	Identificazione e nome del server di comunicazione (protetto in scrittura, viene scaricato dal server di comunicazione).
Nome utente del dominio	Nome utente in Windows per la registrazione nel server OIP.
Alias di casella postale	Indirizzo e-mail primario SMTP senza i domini, configurato per l'utente nella Active Directory.
Visibile negli elenchi	L'utente OIP verrà elencato nei vari elenchi.
Possibilità di registrazione in OIP	Abilitazione dell'utente a registrarsi nel server OIP.
Gruppi utenti	Elenco dei gruppi utenti, cui l'utente OIP è assegnato.

Per aggiungere l'utente a un gruppo utenti, aprire il menu a comparsa dell'elenco dei gruppi utenti e fare clic su *Aggiungi gruppo*. Selezionare il gruppo utenti da aggiungere e confermare la scelta con *OK*.

Per rimuovere un utente da un gruppo utenti, selezionare tale gruppo, aprire il menu a comparsa e fare clic su *Elimina gruppo*.

Nella scheda *Linee* vengono effettuate le impostazioni per le linee telefoniche.

Tab. 118 Impostazioni per profili utente – Scheda Linee

Parametro	Impostazione
Licenza CTI	Configurazione della licenza CTI posseduta dall'utente (vedi "Licenze OIP", pagina 363).
Partner Twincomfort	Configurazione del modo TwinComfort per l'utente (solo Aastra 400 e Aastra IntelliGate®).
Modo di registro	Imposta se le registrazioni devono essere scritte dinamicamente (Client può essere avviato oppure no), oppure nessuna registrazione deve essere scritta (Client è avviato).
Applicazione	Configurazione, l'applicazione OIP (Office 1600 o Office 1560) assegnata all'utente.
Utente GSM	Configurazione del cellulare assegnato a questo utente.
Terminale	Terminali assegnati
Selezione automatica del terminale	Il terminale viene assegnato automaticamente (ad es. al Twinpartner in caso di Aastra 400 e Aastra IntelliGate®).

La modifica della licenza CTI diventa effettiva solo alla nuova riapertura della linea.

Nella zona diritti di accesso vengono elencate le linee telefoniche con i corrispondenti diritti di accesso. Per default è inserita la propria linea. All'attivazione del modo Twincomfort (Aastra 400 e Aastra IntelliGate®) o rispettivamente del collegamento in parallelo (OpenCom 1000) viene registrata anche la linea DECT. Per assegnare altre linee telefoniche all'utente, aprire il menu a comparsa della lista dei diritti di accesso e fare clic su *Aggiungi linee*. Selezionare le linee da aggiungere e confermare la scelta con *OK*. Per configurare i diritti di accesso alle linee, selezionare la linea in questione e modificare i diritti di accesso.

Tab. 119 Diritti di accesso a linee telefoniche

Diritto di accesso	Descrizione
Comando	Diritti di accesso totali alla linea (gestione e controllo).
Controllo	La linea può essere solo sorvegliata. Oltre allo stato viene visualizzato anche il numero di chiamata dell'utente al quale è collegato l'utente OIP.

Con il diritto di accesso *Controllo* su una linea esterna, l'utente ha ad esempio la possibilità di prelevare una chiamata a tale utente nell'indicazione di presenza. Oltre a ciò il gestore gruppo ACD ha la possibilità di modificare lo stato degli agenti nell'indicazione di presenza.

Nella Tab. 120, pagina 237 sono elencati i diritti di accesso che possono essere assegnati alle diverse interfacce terminale.

Tab. 120 Diritti di accesso delle interfacce terminali

Interfaccia terminale	Comando	Controllo
AD2 /Upn	X	X
DECT	X	X
Telefoni IP di sistema	X	X
SIP Aastra	X	X
ISDN	(X)[1)]	X
Analogico	(X)[1)]	X
SIP	(X)[1)]	X
GAP	(X)[1)]	X
DCT		X
GSM		X

[1)] Aastra 400 e Aastra IntelliGate®: nessun controllo.
OpenCom 1000: Controlli limitati (visualizzazione delle informazioni del chiamante)

Se non si aggiungono altre linee telefoniche, nell'indicazione di presenza l'utente potrà vedere solo lo stato dell'altro utente.

Nella scheda *Finestre all'avvio* vengono selezionate le applicazioni Strumenti che devono essere avviate automaticamente al momento della registrazione dell'utente.

Nella scheda *Dettagli profilo* vengono visualizzati i dati utente dinamici scritti nel database OIP da parte delle applicazioni OIP. Per ripristinare le impostazioni del client, quali le dimensioni della finestra o la posizione, selezionare le voci corrispondenti e fare clic su *Cancella*.

Nella scheda *PUM* vengono effettuate le impostazioni per la funzionalità Personal User Mobility. La separazione fra workstation e utente ha luogo tramite PUM. Gli utenti possono registrarsi in tutte le workstation PUM e riprendere il loro numero di chiamata interno insieme al loro profilo utente salvato.

Come workstation PUM è possibile creare tutti gli utenti PBX cui è collegato un telefono di sistema. Bisogna inserire l'indirizzo IP o il nome DNS della workstation PC quando questa è collegata con la PUM workstation. Quindi è necessario tenere presente che l'indirizzo IP del PC viene assegnato solo ad una unica workstation PUM (rapporto 1 a 1). I numeri di chiamata interni delle workstation PUM devono distinguersi dai numeri di chiamata che vengono assegnati agli utenti PUM.

Gli utenti PUM vengono creati come utenti OIP. Quando si attiva il PUM per gli utenti OIP, inserire dapprima il numero dell'utente. Esso viene impostato al mo-

mento della registrazione in una workstation come numero di chiamata interno del server di comunicazione. Nella Tab. 121, pagina 238 sono elencate le funzioni PUM che è possibile impostare per l'utente.

Tab. 121 Impostazioni per profili utente – funzioni PUM

Funzione PUM	Descrizione
Login/logout agenti automatico	Gli utenti PUM che sono configurati come agenti (agenti PUM), in caso di login e logout ad una workstation, vengono automaticamente registrati o annullati anche sul Call Center. Importante: Gli agenti PUM non possono eseguire il login/logout manualmente sul Call Center. Pertanto fare attenzione al fatto che questa funzione è attivata per tutti gli agenti PUM.
Destinazione DDI se disconnesso	Numero di chiamata al quale il DDI viene trasferito quando l'utente PUM è disconnesso.
Assegnare DDI	Numero di selezione passante con il quale l'utente PUM è raggiungibile dall'esterno.
Eseguire la macro di login	Codici funzione che vengono eseguiti al momento della registrazione su una workstation.
Eseguire la macro di logout	Codici funzione che vengono eseguiti al momento dell'annullamento della registrazione su una workstation.
Nome	Nome dell'utente PUM.
Numero	Numero di chiamata interno che viene configurato nel server di comunicazione al momento della registrazione su una workstation.
Controllo del PIN al momento della registrazione tramite unità terminale	Per la registrazione su una workstation PUM è necessario inserire il PIN (<Numero di chiamata>*<PIN>).
Copiare elenco privato	Al momento della registrazione su una workstation la rubrica privata viene copiata sul telefono di sistema.

Non è possibile cancellare i profili degli utenti OIP che sono contemporaneamente utenti PBX. Tuttavia, se l'utente PBX corrispondente viene cancellato sul server di comunicazione, il profilo utente viene cancellato automaticamente dopo la seconda sincronizzazione (vedere intervallo di sincronizzazione nel servizio OIPPBX Manager) del server OIP con il server di comunicazione.

Per cancellare un semplice utente OIP (ad es., utente PUM), selezionare il profilo utente desiderato, aprire il menù a comparsa e fare clic su *Elimina profilo*.

Il profilo di un utente può essere trasmesso ad un altro utente. Selezionare l'utente desiderato, aprire il menu a comparsa e fare clic su *Copia profilo*. Selezionare l'utente al quale trasmettere il profilo utente e confermare la scelta con *OK*. Copiando il profilo utente, l'appartenenza ai gruppi utente non viene trasmessa come pure i diritti di linea.

Licenze CTI

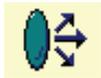
Sotto la voce di menu Licenze CTI vengono elencati gli utenti secondo il tipo di licenza CTI.

Per aggiungere un utente alle licenze CTI, selezionare le licenze CTI corrispondenti, aprire il menu a comparsa e fare clic su *Aggiungi utente*. Selezionare l'utente da aggiungere e confermare la scelta con *OK*.

La modifica della licenza CTI necessita di un riavvio del server OIP.

PUM

Sotto la voce di menu PUM vengono elencati le workstation PUM e l'utente PUM.

6. 1. 5 Distribuzione delle chiamate

L'applicazione Toolbox *Distribuzione delle chiamate* consente di consultare lo smistamento delle chiamate del server di comunicazione collegato e i loro elementi di instradamento. Alcune impostazioni possono essere effettuate direttamente da qui. L'architettura di instradamento deve tuttavia essere configurata nel server di comunicazione.

Elementi di distribuzione delle chiamate (DC)

Alla voce di menù *Elementi di distribuzione delle chiamate* vengono elencate le DC del server di comunicazione collegato. Aprendo i sottomenu di un DC, viene visualizzato il gruppo di commutazione corrispondente e le posizioni di commutazione disponibili con le relative destinazioni DC.

Per modificare un posizioni dei servizi, marcare il gruppo servizi e modificare la posizione dei servizi nella finestra principale sotto *Stato*.

Per cancellare una DC, selezionare la DC desiderata, aprire il menu a comparsa e fare clic su *Elimina DC*.

Numero di selezione passante (DDI)

Alla voce di menù *Numero di selezione passante* vengono elencati i numeri di selezione passanti del server di comunicazione collegato. Se si aprono i sottomenu di un numero di selezione passante, vengono visualizzati la DC assegnata nonché il Gruppo servizi e le posizioni dei servizi disponibili.

Per instradare il numero di selezione passante su un'altra DC, marcare il DDI e modificare la DC nella finestra principale sotto *DC*.

Per cancellare un numero di selezione passante, selezionare quello desiderato, aprire il menu a comparsa e fare clic su *Elimina numero di selezione passante*.

PBX

La voce di menu *PBX* elenca i sistemi collegati. Nel sottomenù si trova un elenco di elementi di instradamento del server di comunicazione e degli utenti PBX.

Gruppi di chiamata (GR)

Alla voce di menù *Gruppi di chiamata* vengono elencati i gruppi di chiamata del server di comunicazione collegato. Nel sottomenu sono presenti i membri del gruppo di chiamata.

Per modificare i numeri di chiamata interni e i nomi del gruppo di chiamata, selezionare il gruppo di chiamata e modificarne i dati nella finestra principale.

Per aggiungere un nuovo utente al Gruppo di chiamata, selezionare quest'ultimo, aprire il menu a comparsa e fare clic su *Aggiungi utente*. Per cancellare un utente dal gruppo di chiamata, selezionare l'utente desiderato, aprire il menu a comparsa e fare clic su *Cancella*.

Utente

Alla voce di menù *Utenti* vengono elencati gli utenti del server di comunicazione collegato.

6. 1. 6 Gestore Call Center

La Gestione call center **consente di configurare il call center OIP e i gruppi posto operatore di Office 1560/1560IP.**

Agenti

Sotto la voce di menu Agenti vengono elencati gli utenti aggiunti come agenti. Per usare un utente PBX come agente, nel suo profilo utente gli deve essere stata attribuita la Licenza CTI standard, vedi "Profili utente", pagina 229.

Per aggiungere degli agenti, selezionare la voce di menu Agenti, aprire il menu a comparsa e fare clic su *Aggiungi agente*. Selezionare l'agente da aggiungere e confermare la scelta con *OK*.

A destra vengono elencate le impostazioni dell'agente per i servizi. Vengono visualizzati i servizi cui l'utente è assegnato.

Tab. 122 Impostazioni degli agenti

Impostazione	Descrizione
Nome	Nome del servizio assegnato agli agenti
Attivo	L'agente può essere attivato o disattivato in un servizio. Nelle impostazioni standard, l'agente è attivo in tutti i servizi assegnati.
Numero alternativo	All'agente può essere assegnato un numero alternativo. Le chiamate del Call Center vengono trasferite su questo numero alternativo invece che sul proprio numero di chiamata interno.
Chiamate uscenti	Impostazione standard sul servizio per il quale si devono attivare le chiamate esterne Call Center.

Per assegnare all'utente un altro servizio, fare clic su *Aggiungi* e scegliere dall'elenco il servizio che si desidera aggiungere. Per eliminare un servizio, selezionarlo nell'elenco e fare clic su *Cancella*.

Per cancellare un agente, selezionare il agente desiderato, aprire il menu a comparsa e fare clic su *Rimuovi agente*.

Statistiche del Call Center

Alla voce di menù Statistica del call center OIP vengono visualizzati i dati statistici tramite l'intervallo configurato nel ACD Log Manager. Pertanto è possibile visualizzare i dati statistici del call center OIP per gli agenti o i servizi.

Nella visualizzazione *Agenti* sono elencati nella scheda *Stato* i cambiamenti di stato degli agenti e nella scheda *Chiamate* le chiamate degli agenti. I dati statistici possono essere visualizzati singolarmente per tutti gli agenti o per ogni agente. L'elenco può essere ordinato secondo l'intestazione della colonna. Tramite la funzione filtro è possibile limitare l'intervallo dei dati statistici rappresentati.

Nella Tab. 123, pagina 241 sono elencate l'intestazioni della colonna dello stato agenti.

Tab. 123 Dati di stato degli agenti

Stato dell'agente	Descrizione
Agente	ID utente OIP dell' agente.
Nome	Nome dell'agente.
ID di chiamata	ID della chiamata di Call Center corrispondente.
Stato	Stato dell'agente dopo la modifica dello stato.
Data / Ora	Data/ora della modifica dello stato dell'agente.
Codice di postelaborazione	Codice di postelaborazione - 0, se non è definito.
Agenti disponibili	Numero degli agenti registrati disponibili al momento della modifica dello stato dell'agente.
Servizio	Servizio assegnato alla chiamata del Call Center.

Stato dell’agente	Descrizione
Stato connessione	Stato dell’agente durante la modifica dello stato.

Nella Tab. 124, pagina 242 sono elencate l'intestazioni della colonna dei dati di chiamata agenti.

Tab. 124 Dati di chiamata agenti

Chiamate agenti	Descrizione
Agente	ID utente OIP dell' agente.
Nome	Nome dell'agente.
ID di chiamata ACD	ID della chiamata di Call Center.
Data / Ora	Data/ora della chiamata di Call Center.
Tempo di chiamata	Tempo di chiamata della chiamata di Call Center.
Tempo di risposta	Momento in cui si è risposto alla chiamata di Call Center.
Ora fine chiamata	Momento in cui la chiamata del Call Center è stata terminata.
Tempo di postelaborazione	Momento nel quale il tempo di postelaborazione è terminato.
Codice di postelaborazione	Codice di postelaborazione - 0, se non è definito.
Stato prima dello stato a riposo	Stato della chiamata di Call Center per l’agente prima che egli passi allo stato *disponibile*.
Servizio	Servizio della chiamata di Call Center.
DDI	DDI, richiamato dal chiamante.
CLIP	CLIP del chiamante.
Durata suoneria	Durata suoneria dagli agenti.
Durata della conversazione	Durata conversazione della chiamata di Call Center.
Durata postelaborazione	Durata del tempo di postelaborazione della chiamata di Call Center.

Nella parte inferiore della finestra vengono visualizzati i valori medi per il tempo di attesa, la durata conversazione e il tempo di postelaborazione.

Nella visualizzazione *Servizi* sono elencate nella scheda *Stato* le istantanee dello stato Call Center e nella scheda *Chiamate* le chiamate Call Center. L'intervallo dell'intantanea dei dati dello stato del call center può essere configurato nel servizio OIP ACD Log Manager. I dati statistici possono essere visualizzati singolarmente per tutti i servizi o per ogni servizio. L'elenco può essere ordinato secondo l'intestazione della colonna. Tramite la funzione filtro è possibile limitare l’intervallo dei dati statistici rappresentati.

Nella Tab. 125, pagina 243 sono elencate le intestazioni di colonna dei dati dello stato del Call Center.

Tab. 125 Dati di stato del Call Center

Stato call center	Descrizione
Servizio	ID del servizio.
Nome	Nome del servizio.
Data / Ora	Data/ora dell'istantanea dello stato del Call Center.
Disponibile	Numero di agenti che si trovano nello stato *Disponibile*.
Suoneria	Numero di agenti che si trovano nello stato *Chiamata*.
Collegato	Numero di agenti che si trovano nello stato *Collegato*.
Pausa	Numero di agenti che si trovano nello stato *Pausa*.
Postelaborazione	Numero di agenti che si trovano nello stato *Postelaborazione*.
In attesa	Numero di chiamate in attesa nella coda ACD.

Nella parte inferiore della finestra vengono visualizzati i valori medi per il numero di

- agenti disponibili,
- agenti in conversazione,
- agenti registrati,
- Agenti in pausa,
- agenti in postelaborazione e
- chiamate in attesa di Call Center OIP.

Nella Tab. 126, pagina 243 sono elencate le intestazioni di colonna dei dati di chiamata del Call Center.

Tab. 126 OIPDati di chiamata del Call Center

Call-Center-Anrufe	Descrizione
Data	Data della chiamata di Call Center.
Ora di ch. coda ACD	Momento nel quale la chiamata è stata segnalata per la prima volta sulla coda ACD.
Ora connessione coda ACD	Momento nel quale si è risposto alla chiamata sulla coda ACD. Quando è attivato Courtesy, la chiamata viene considerata come risposta all'avvio di Courtesy.
Ora ch. agente	Momento nel quale la chiamata viene segnalata al primo agente.
Ora di risposta agente	Momento in cui l'agente ha risposto alla chiamata.
Ora fine chiamata	Momento nel quale la chiamata è stata terminata sulla coda ACD.
DDI	DDI, richiamato dal chiamante.
CLIP	CLIP del chiamante.
Servizio	ID del servizio del servizio chiamato.
Nome	Nome del servizio chiamato.

Call-Center-Anrufe	Descrizione
Stato prima dello stato a riposo	Stato della chiamata di Call Center prima che egli passi allo stato *disponibile*.
Durata attesa	Durata della notifica del chiamante fino al momento della risposta della chiamata del Call Center.
Durata della conversazione	Durata della conversazione

Nella parte inferiore della finestra vengono visualizzati i valori medi per il

- Tempo di attesa,
- Durata della conversazione,
- Numero delle chiamate risposte del Call Center e
- Anzahl der nicht beantworteten Call-Center-Anrufe angezeigt.

Stato call center

La voce di menu Stato del Call Center visualizza le chiamate attive nella coda ACD. Con essa è possibile selezionare la visualizzazione per chiamate o per servizi.

Nella visualizzazione *Chiamate* vengono visualizzate le chiamate del Call Center collegate e in attesa. Fare clic sullo stato di chiamata corrispondente per visualizzare le chiamate per il rispettivo servizio (<Numero di chiamate>). A destra vengono visualizzati i dettagli delle chiamate, vedi la Tab. 127, pagina 245 . L'elenco può essere ordinato secondo l'intestazione della colonna.

Nella visualizzazione *Servizi* i servizi configurati vengono visualizzati insieme al numero delle chiamate nel rispettivo stato di chiamate (<In attesa> | <Collegato> | <Fattore di saturazione del servizio in [%]>). Fare clic sul servizio corrispondente per visualizzare le chiamate per il rispettivo servizio. A destra vengono visualizzati i dettagli delle chiamate, vedi la Tab. 127, pagina 245 . L'elenco può essere ordinato secondo l'intestazione della colonna.

Nella parte inferiore della finestra viene visualizzato lo stato attuale del rispettivo servizio:

- Agenti connessi
- Agenti disponibili,
- Agenti occupati,
- Agenti in pausa,
- Agenti in postelaborazione
- Chiamate in attesa

Tab. 127 Stato chiamata/servizio

Stati di chiamata	Descrizione
Servizio	Nome del servizio chiamato.
N° chiamato	Numero chiamato del Call Center assegnato al servizio.
Stato	Stato della chiamata di Call Center. • Chiamata – La chiamata si trova nella coda ACD. • Avviso di chiamata – La chiamata viene segnalata ad un agente. • Collegato – Il chiamante è collegato con un agente. • Riagganciato – La chiamata è terminata.
Destinazione chiamate	Agente con il quale il chiamante è collegato.
Chiamante	CLIP del chiamante.
Tempo di avvio	Momento nel quale la chiamata è stata segnalata per la prima volta sulla coda ACD.
Durata attesa	Durata della notifica del chiamante fino al momento in cui si risponde alla chiamata.
Tempo di risposta	Momento in cui l'agente ha risposto alla chiamata.
Durata della conversazione	Durata della conversazione corrente.

Nel servizio OIP ACD Manager è possibile configurare quanto a lungo debbano essere visualizzate nello stato call center le chiamate di call center terminate.

Impostazioni

Sotto la voce di menu Impostazioni vengono eseguite le impostazioni globali.

Per chiamate su elementi di distribuzione delle chiamate che non sono assegnate ad alcun servizio, è possibile attribuire un servizio di riserva. Selezionare dall'elenco a discesa il servizio corrispondente.

Per gli agenti registrati è possibile configurare lo stato che l'agente deve assumere quando viene attivata una deviazione sul telefono di sistema. Selezionare dall'elenco a discesa lo stato dell'agente. Se un agente ha attivato una deviazione e si registra nel call center OIP, la deviazione viene disattivata.

Se viene attivata l'opzione *Logout dopo l'orario di apertura*, quando il call center OIP viene chiuso, la registrazione di ogni agente viene automaticamente annullata.

Codice di postelaborazione

La voce di menù Codice di postelaborazione elenca i diversi motivi per tempo di postelaborazione. I vari motivi per tempo di postelaborazione servono ad una acquisizione statistica dettagliata.

Allo scopo di aggiungere dei motivi per tempo di postelaborazione, selezionare la voce di menu Codici di postelaborazione, aprire il menu a comparsa e fare clic su *Aggiungi codice di postelaborazione*. Inserire il nome per il motivo di tempo di po-

stelaborazione e selezionare il codice di postelaborazione aggiunto nel menu, per eseguire ulteriori impostazioni.

Tab. 128 Possibilità di impostazione per codice di postelaborazione

Parametro	Descrizione
Nome	Nome del codice di postelaborazione.
Codice standard	È possibile impostare il codice di postelaborazione come codice standard in modo che l'agente lo debba modificare solo in caso di eccezioni.
Assegnazione codice statistico	Qui è possibile assegnare un ID al codice di postelaborazione.

Per cancellare un motivo per tempo di postelaborazione, selezionare il motivo per tempo di postelaborazione desiderato, aprire il menu a comparsa e fare clic su *Rimuovi postelaborazione*.

Codici pausa

La voce di menù Codici pausa elenca i diversi motivi per le pause. I vari motivi per le pause servono ad una acquisizione statistica dettagliata.

Allo scopo di aggiungere dei motivi per le pause, selezionare la voce di menu Codici pausa, aprire il menu a comparsa e fare clic su *Aggiungi codice pausa*. Inserire il nome per il motivo di pausa e selezionare il codice di pausa aggiunto nel menu, per eseguire ulteriori impostazioni.

Tab. 129 Possibilità di impostazioni codici pausa

Parametro	Descrizione
Nome	Nome del codice pausa.
Codice standard	È possibile impostare il codice pausa come codice standard in modo che l'agente lo debba modificare solo in caso di eccezioni.
Assegnazione codice statistico	Qui è possibile assegnare un ID al codice pausa.

Per cancellare un motivo per pausa, selezionare il motivo per pausa desiderato, aprire il menu a comparsa e fare clic su *Rimuovi codici pausa*.

Servizi

La voce di menu Servizi consente l'esecuzione di impostazioni per i diversi servizi.

Allo scopo di aggiungere dei servizi, selezionare la voce di menu Servizi, aprire il menu a comparsa e fare clic su *Aggiungi servizio*. Inserire il nome per il servizio e selezionare il servizio aggiunto nel menu, per eseguire ulteriori impostazioni.

Nella scheda *Impostazioni* vengono effettuate le impostazioni generali per il servizio.

Tab. 130 Possibilità di impostazioni per Servizi – Scheda Impostazioni

Parametro	Descrizione
Nome	Nome del servizio.
Durata suoneria	Tempo massimo in [sec], durante il quale viene segnalata una chiamata a un agente.
Dopo il tempo di chiamata massimo	Stato dell'agente dopo che è stato raggiunto il tempo di chiamata massimo.
Tempo di postelaborazione	Tempo di postelaborazione in [sec], che viene assegnato a un agente dopo una chiamata di Call Center.
Dopo tempo di postelaborazione	Stato dell'agente dopo che il tempo di postelaborazione è trascorso.
Registrazione chiamate automatica	Crea un ticket per ogni chiamata. Questa impostazione è rilevante per: • La funzione di ticket di Office 1600/1600IP • La funzione e impostazione *Collegare il chiamante con lo stesso agente*
Trasferimento solo dopo Courtesy	Le chiamate entranti vengono inoltrate all'agente solo dopo l'esecuzione del messaggio di cortesia.
Controllo tramite applicazione esterna	L'elemento di distribuzione delle chiamate viene eseguito da un'applicazione esterna.

Nella scheda *Agenti* vengono elencati gli agenti assegnati al servizio.

Per assegnare altri agenti al servizio, aprire il menu a comparsa dell'elenco degli agenti e fare clic su *Aggiungi agente*. Selezionare l'agente da aggiungere e confermare la scelta con *OK*.

Per eliminare uno o più agenti da un servizio, selezionarlo, aprire il menu a comparsa e fare clic su *Rimuovi agente*.

Con i tasti freccia sulla parte destra accanto all'elenco degli agenti è possibile definire la sequenza degli agenti.

Nella scheda *Elementi di instradamento* viene eseguita l'assegnazione degli elementi di distribuzione della chiamata al servizio.

Tab. 131 Possibilità di impostazioni per Servizi – Scheda Elementi di instradamento

Parametro	Descrizione
Elementi di distribuzione delle chiamate	Elenco degli elementi di distribuzione delle chiamate cui il servizio è assegnato.
Distribuzione delle chiamate	Distribuzione delle chiamate di Call Center, vedi Tab. 132, pagina 248 .
Collegare il chiamante con lo stesso agente	Il chiamante viene collegato con lo stesso agente dell'ultima chiamata. Condizioni: • L'identificazione CLIP deve essere attivata (Impostazione *Attiva Instradamento di CLIP*). • La funzione *Registrazione chiamate automatica* deve essere attivata.
Instradamento di emergenza da utilizzare	Impostazione di quale gruppo di chiamata debba essere usato come destinazione per il routing di emergenza, se il collegamento al server di comunicazione viene interrotto.

Per assegnare altri elementi di distribuzione delle chiamate al servizio, aprire il menu a comparsa degli EDC e fare clic su *Aggiungi elemento di instradamento*. Selezionare l'elemento di instradamento da aggiungere e confermare la scelta con *OK*.

Per eliminare uno o più elementi di instradamento da un servizio, selezionarlo, aprire il menu a comparsa e fare clic su *Rimuovi elemento di instradamento*.

La distribuzione delle chiamate di Call Center può avvenire in base al modo indicato in Tab. 132, pagina 248 .

Tab. 132 Distribuzione delle chiamate del Call Center

Parametro	Descrizione
Lineare	Le chiamate vengono distribuite nella sequenza degli agenti partendo dal primo agente libero.
Ciclica	Ogni nuova chiamata viene distribuita nella sequenza degli agenti al successivo agente libero.
PBX ciclico	Le chiamate vengono prima distribuite ciclicamente al server di comunicazione in entrata prima di essere trasferite agli agenti di altri server di comunicazione.
Durata massima di riposo	Le chiamate vengono distribuite all'agente che non ha ricevuto alcuna chiamata di Call Center per più tempo. Per questo smistamento delle chiamate è necessario attivare nella scheda *Impostazioni* l'opzione *Registrazione chiamata automatica*.

Al momento della creazione di un servizio e dell'aggiunta di elementi di distribuzione delle chiamate sul server di comunicazione vengono eseguite le seguenti impostazioni:

- Se il nome DC è vuoto, questo viene sostituito dal nome del servizio.
- In caso di modifiche del nome del servizio il nome DC corrispondente viene solo aggiornato, se in precedenza il nome DC era uguale al nome del servizio.

In caso di interruzione del collegamento da server OIP a server di comunicazione è possibile allestire per ciascun servizio una destinazione per il routing di emergenza. Nell'elenco a discesa, selezionare un gruppo di chiamata libero.

Con l'attivazione del routing di emergenza sul server di comunicazione vengono eseguite le seguenti impostazioni:

- Viene creata una nuova DC routing di emergenza con la denominazione *ER - <Nome del servizio>* con destinazione gruppo di chiamata. Come destinazione viene preso il gruppo di chiamata selezionato in precedenza.
- In Servizio-DC viene impostato il valore *DC su mancata risposta* sulla DC di routing di emergenza.

- La distribuzione delle chiamate nel gruppo di chiamate viene configurata conformemente alla distribuzione delle chiamate nel servizio.
- Gli agenti assegnati al servizio vengono aggiunti al gruppo di chiamata.

Dopo l'attivazione del routing di emergenza, al momento della registrazione di ciascun agente nel server OIP ha luogo una registrazione automatica anche nel gruppo di chiamata configurato. Al momento del log out l'agente viene disconnesso anche dal gruppo di chiamata. Tuttavia l'ultimo agente che si disconnette dal servizio non può essere disconnesso dal gruppo di chiamata, vedi anche Manuale di sistema Aastra 400 e Aastra IntelliGate®.

Se la coda ACD viene chiusa sul server di comunicazione con una interruzione, viene attivata la DC configurata sul routing di emergenza. In questo modo si garantisce che, in caso di interruzione del server OIP, le chiamate entranti raggiungano la destinazione.

Nella scheda *Azioni* è possibile impostare l'instradamento delle chiamate di Call Center per i seguenti stati die servizi:

- Tutti gli agenti occupati
- Nessun agente registrato
- Tempo massimo di attesa raggiunto

Per gli stati è possibile impostare i parametri elencati nella Tab. 133, pagina 249 .

Tab. 133 Possibilità di impostazioni per Azioni

Parametro	Descrizione
Trasferimento	Le chiamate possono essere inoltrate ai seguenti numeri di chiamata. • Utenti interni • Utente PISN • Gruppi di chiamata • Posto operatore
Rifiutare	Le chiamate vengono respinte. Quando è attivato Courtesy, innanzitutto viene riprodotto il testo dell'annuncio, poi il chiamante viene respinto.
In attesa	Le chiamate rimangono nella coda ACD e vengono inoltrate al primo agente libero.
Occupato	Il chiamante riceve un segnale di occupato. Quando è attivato Courtesy, il chiamante viene respinto immediatamente.
Cambia servizio	Le chiamate vengono inoltrate al servizio configurato.

Per lo stato di servizio *Tutti gli agenti occupati* è possibile attivare ulteriori limiti, a partire dai quali il servizio viene impostato su occupato o su disponibile.

Tab. 134 Servizio di limite

Parametro	Descrizione
Limite massimo di carica	Il servizio viene impostato su occupato quando il valore di agente registrati supera in percentuale quello impostato.
Limite normale di carica	Il servizio viene impostato su disponibile quando il valore di agente registrati è inferiore in percentuale a quello impostato.

Per lo stato di servizio *Tempo massimo di attesa raggiunto* è necessario impostare su questo servizio il tempo massimo di chiamata per la chiamata di Call Center. In tal caso si dovrà tenere presente di non attivare il *Ritardo alla DCC DC* nel ACD-DC.

Nella scheda *Ore di apertura* viene inserito il tempo in cui il Call Center è aperto per questo servizio. Se il Call Center è chiuso, è possibile definire il modo in cui il Call Center gestisce la chiamata. Se l'azione viene impostata per il trasferimento, è possibile impostare anche la destinazione della chiamata di Call Center.

Nella scheda *Instradamento di CLIP* è possibile attivare la distribuzione delle chiamate secondo i numeri CLIP.

Inoltre, per la distribuzione delle chiamate secondo DDI è possibile configurare per ogni servizio un elenco di numeri CLIP che devono essere presi in considerazione dalla distribuzione delle chiamate. Nella Tab. 135, pagina 250 sono elencati i caratteri speciali utilizzati che possono essere inseriti come segnaposti.

Tab. 135 Segnaposto

Segnaposto	Descrizione	Esempio
*	Il tasto (*) viene inserito in sostituzione di uno o più numeri.	0041* - tutte le chiamate al servizio che inviano un CLIP che inizia con 0041 vengono trasferite.
?	Il punto interrogativo (?) viene inserito in sostituzione di un numero univoco qualsiasi.	?123 – tutte le chiamate al servizio che inviano un CLIP di quattro cifre le cui ultime tre cifre sono 123 vengono trasferite.

Con l'inserimento dei numeri CLIP è possibile combinare liberamente i segnaposti. Quando più numeri CLIP inseriti corrispondono al numero del chiamante, il numero di chiamata viene analizzato nella sequenza delle priorità elencate nella Tab. 136, pagina 250 .

Tab. 136 Instradamento di CLIP - Priorità

Numero CLIP	Descrizione
0041326553333	Inserimento di un numero senza segnaposto.
004132*	Invio di una sequenza di caratteri parziali del numero di chiamata. Il segnaposto viene aggiunto al numero di chiamata parziale.
*3333	Invio di una sequenza di caratteri parziali del numero di chiamata. Il segnaposto viene preposto al numero di chiamata parziale.

Numero CLIP	Descrizione
655	Invio di una sequenza di caratteri parziali del numero di chiamata. Un segnaposto viene preposto e aggiunto al numero di chiamata parziale.
0041*3333	Invio di una sequenza di caratteri parziali del numero di chiamata. Uno o più segnaposti vengono collocati al centro del numero di chiamata parziale.

Nella scheda *Chiamate uscenti* è possibile configurare per questo servizio le impostazioni per le chiamate in uscita dal Call Center. Quando è attivata questa impostazione, l’agente può scegliere nel gestore di agenti in caso di chiamate uscenti se la chiamata deve essere attivata con le impostazioni CLIP della linea privata o del servizio. Non è possibile effettuare una scelta del CLIP del telefono di sistema. Nelle impostazioni, l’agente può essere attivato anche come impostazione standard, dal cui servizio devono essere eseguite le impostazioni CLIP per le chiamate uscenti. Le impostazioni CLIP vengono attivate al momento della registrazione dell’agente nel call center OIP e nuovamente disattivate al momento dell’annullamento della registrazione.

Tab. 137 Impostazioni CLIP per chiamate in uscita dal Call Center

Impostazione	Descrizione
Parametri CLIP	Parametri CLIP per le chiamate uscenti del Call Center. Come numeri CLIP vengono offerti i DDI che vengono instradati nel server di comunicazione sull’ACD.
CLIR	Impostazione che indica se il CLIP non deve essere visualizzato presso il chiamante.
Instradamento in uscita	Instradamento delle chiamate in uscita dal Call Center.

Per cancellare un servizio, selezionare il servizio desiderato, aprire il menu a comparsa e fare clic su *Rimuovi servizio*.

Al momento della cancellazione del servizio sul server di comunicazione vengono effettuate le seguenti impostazioni:

- Sul server di comunicazione viene cancellato il nome DC corrispondente solo se questo in precedenza era uguale al nome del servizio.
- Se per il servizio è stato attivato il routing d'emergenza, nel DC servizio viene cancellata l'impostazione *DC su mancata risposta*.
- La DC routing di emergenza nonché il gruppo di chiamata non vengono cancellati. In caso di necessità questi dovranno essere cancellati manualmente.

6. 1. 7 Gestore I/O

Con *Gestore I/O* è possibile creare, modificare e cancellare le azioni I/ O del sistema I/O OIP.

A sinistra vengono visualizzate le azioni configurate in una struttura ad albero. Per aggiungere una nuova azione alla struttura, marcare l'azione preordinata, aprire il menu a comparsa e fare clic su *Aggiungi azione*. Selezionare la *nuova azione* ed eseguire le impostazioni a destra.

Nella scheda *Dettagli* vengono effettuate le impostazioni per le rispettive azioni. Ulteriori dettagli sui tipi di azioni sono contenuti nel "Sistemi di automazione e di allarme", pagina 127.

Tab. 138 Dettagli azioni

Dettagli azioni	Descrizione
ID azione	ID univoco, assegnato dal sistema.
Nome azione	Denominazione dell'azione.
Tipo di azione	Tipo di azione definito.
Controllo	Le azioni eseguite vengono protocollate e memorizzate nel database.
Nota	Qui è possibile inserire commenti esplicativi per l'azione.
Tipo di dati	Ogni azione di I/O corrisponde a uno o più tipi di dati.
Sottotipo di dati	I tipi di dati possono contenere dei sottotipi.
Dati	Stato interno corrente dell'azione di I/O. Con il pulsante *Imposta valore* è possibile modificare lo stato interno corrente dell'azione di I/O.

Nella scheda *Parametro* vengono effettuate le impostazioni per le azioni, vedi "Sistemi di automazione e di allarme", pagina 127.

Nella scheda *Visualizza* è possibile rappresentare graficamente le azioni.

Per spostare la sequenza di azioni, selezionare l'azione in questione, aprire il menu a comparsa e fare clic su *Sposta in basso* e *Sposta in alto*.

Per cancellare un'azione, selezionare l'azione desiderata, aprire il menu a comparsa e fare clic su *Elimina azione*.

Per una migliore panoramica e disposizione della struttura ad albero sarà necessario avviare ogni applicazione di I/O sotto l'azione di partenza con l'azione IOSystem. In questo modo si garantisce che in questo punto è presente un'interruzione logica nella struttura ad albero e pertanto vengono evitate interazioni indesiderate fra le diverse applicazioni I/O.

Sistema I/O
Tipo di azione: IOSystem

Applicazione I/O 1
Tipo di azione: IOSystem

Azione I/O 1
Tipo di azione: X

Azione I/O 2
Tipo di azione: X

Azione I/O 3
Tipo di azione: X

Azione I/O 2
Tipo di azione: X

Stessa istanza dell'azione I/O 2

Applicazione I/O 2
Tipo di azione: IOSystem

...

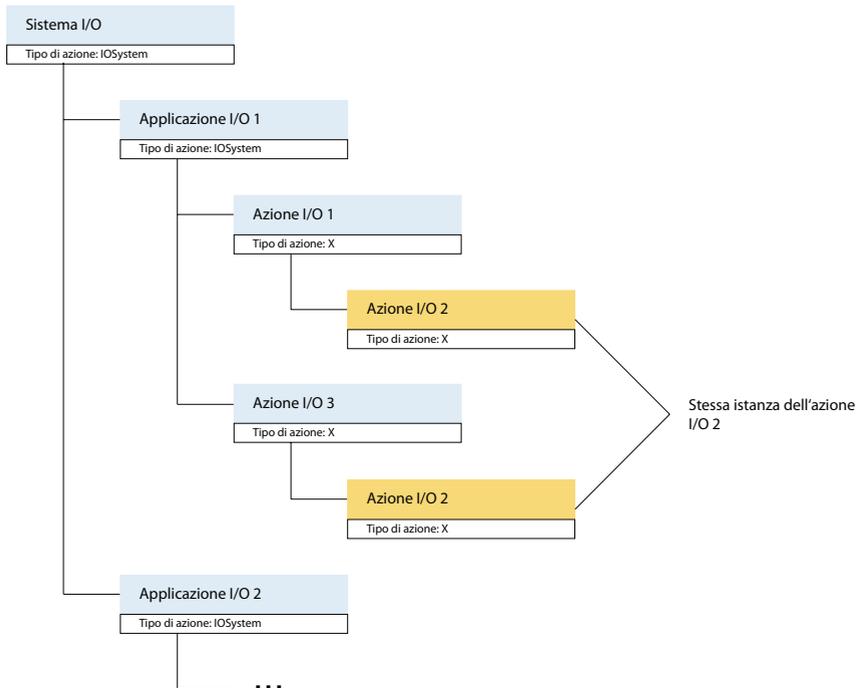



Fig. 77 Disposizione delle applicazioni I/O

Più istanze possono presentare un'azione o la stessa azione nella struttura ad albero. A tale scopo è necessario eseguire solo una volta le modifiche in questa azione. Per rendere disponibile un'ulteriore istanza dell'azione, selezionare l'azione in questione, premere il tasto <ctrl> e trascinare l'azione con tasto <ctrl>premuto sull'azione finale desiderata. In caso di cancellazione viene cancellata solo l'istanza selezionata di questa azione.

6. 1. 8 Gestore allarmi

L'applicazione Toolbox *Gestore allarmi* consente di vedere i messaggi d'allarme di sistema generati tramite i server di comunicazione collegati al server OIP.

Alla voce di menù PBX è possibile selezionare un server di comunicazione di cui si devono visualizzare i messaggi di allarme attuali.

Per eliminare uno o più messaggi di allarme, selezionarlo, aprire il menu a comparsa e fare clic su *Rimuovi allarme*.

Per stampare l'elenco dei messaggi di allarme, aprire il menu a comparsa e fare clic su *Stampa*.

Per esportare l'elenco dei messaggi di allarme, aprire il menu a comparsa e fare clic su *Esporta*.

Configurazione di Gestore allarmi

Nella finestra di configurazione è possibile impostare se si debbano segnalare acusticamente nuovi allarmi.

6. 1. 9 Preferenze dell'utente

L'applicazione Toolbox *Preferenze dell'utente* consente di configurare le impostazioni personali degli utenti OIP.

Scheda Generale

Nella scheda *Generale* vengono eseguite le impostazioni personali.

Tab. 139 Possibilità di impostazioni generale

Parametro	Descrizione
Password	Password addizionale per la registrazione nel server OIP.
PIN del terminale	PIN dell'utente.
PIN della mailbox	Immissione del PIN per l'interrogazione della Voice mailbox.
Telefono Ufficio	Inserimento del numero telefonico dell'ufficio. Questa impostazione può essere utilizzata per deviazioni e così via.
Telefono Privato	Inserimento del numero telefonico privato. Questa impostazione può essere utilizzata per deviazioni e così via.
Telefono Cellulare	Inserimento del numero telefonico del cellulare. Questa impostazione può essere utilizzata per deviazioni e così via.
E-Mail Ufficio	Indirizzo e-mail dell'utente.
E-Mail Mobile(SMS)	Indirizzo e-mail sul quale devono essere deviati gli e-mail in entrata come SMS.
Registrazione automatica	Login automatico al server OIP.
Terminale	Terminali assegnati

Scheda Visualizza

Nella scheda *Finestre all'avvio* vengono selezionate le applicazioni Strumenti che devono essere avviate automaticamente dopo la registrazione dell'utente. È possibile selezionare l'aspetto e la lingua nei quali vengono avviate le applicazioni di Strumenti.

Scheda Voice Mail

Nella scheda *Voice Mail* è possibile configurare la cancellazione dei messaggi Voice Mail in base al tempo configurato in [min] server di comunicazione.

Scheda notifiche

Nella scheda *Notifich* è possibile impostare se gli eventi di calendario debbano essere visualizzati sul terminale dell'utente come messaggio di testo.

Scheda Diritti di linea

Nella scheda *Diritti di linea* vengono regolati i diritti di accesso dell'utente alle linee telefoniche. Questa impostazione è presente anche nei profili utente. Per informazioni sui parametri, vedere Tab. 119, pagina 236 .

6. 1. 10 Impostazioni unità terminali

L'applicazione Toolbox *Configurazione terminali* consente di configurare le caratteristiche specifiche dei telefoni di sistema Hardphone.

Regis.agenda

Con *Elenco* è possibile elaborare il proprio elenco telefonico privato. Per aggiungere una nuova voce, fare clic su *Crea* e inserire la nuova voce. Per eliminare una voce, selezionarla e fare clic su *Elimina*.

Il pulsante *Ricerca...* consente di cercare voci nell'elenco telefonico privato.

Telefono di sistema

Nella voce di menù del proprio telefono di sistema (viene visualizzato il tipo di unità terminale) è possibile eseguire impostazioni personali. Quando è attivata la modalità Twincomfort (Aastra 400 e Aastra IntelliGate®) o rispettivamente il collegamento in parallelo (OpenCom 1000), viene visualizzato oltre al telefono di sistema a filo, anche il portatile.

Tab. 140 Possibilità di impostazione unità terminali – Impostazioni generali

Parametro	Descrizione
Testo standby	Testo non disturbare nel display dell'unità terminale.
Blocco del telefono	Impostazioni del blocco unità terminale.
Viva-voce	Impostazione della modalità viva voce.
Retroilluminazione	Impostazione dell'illuminazione di sfondo.
Immagine fissa	Impostazione del display a riposo dell'unità terminale.
Contrasto display	Contrasto display dell'unità terminale.
Lingua	Lingua dell'unità terminale.
DTMF attivato	Attivazione automatica di DTMF
Cuffia	Attivazione della funzionalità cuffia.
Avviso di chiamata in coda bloccato	Blocca le chiamate con avviso di chiamata in coda.
Blocco annuncio	Blocca l'annuncio.

Tab. 141 Possibilità di impostazione Unità terminali - DDC

Parametro	Descrizione
DDC predefinite	Configurazione della • DDC predefinita: • DCC predefinita:
Opzioni di DDC	Configurazione • DCC su occupato • DDC prima chiamata
Destinazioni irraggiungibili	Configurazione delle destinazioni irraggiungibili per chiamate interne ed esterne.

Tab. 142 Possibilità di impostazione Unità terminali - Impostazioni suoneria

Parametro	Descrizione
Volume	Volume della suoneria sul telefono di sistema.
Melodia	Melodia della suoneria del telefono di sistema.
Velocità	Ritmo della suoneria sul telefono di sistema.
Volume tono di attenzione	Volume del tono di attenzione del telefono di sistema.
Melodia del tono di attenzione	Melodia del tono di attenzione del telefono di sistema.
Volume microtelefono	Volume microtelefono del telefono di sistema.
Volume altoparlante	Volume altoparlante del telefono di sistema.

La configurazione dei tasti dei telefoni di sistema viene effettuata con la voce di menù *Tasti*. A seconda del tipo di telefono di sistema, vengono visualizzati i tasti da configurare. Per la configurazione, fare clic sul tasto corrispondente ed effettuare le impostazioni.

I dettagli relativi alle possibilità di impostazione sono contenuti nelle istruzioni per l'uso del telefono di sistema.

6. 1. 11 Gestore di chiamate

L'applicazione Toolbox *Gestore di chiamate* consente di controllare ed usare un telefono di sistema. Consente di attivare le chiamate e di rispondere ad esse. Consente inoltre di eseguire le funzioni di telefonia Richiamata alternata, Conferenza, ecc.

Scheda Gestore di chiamate

La scheda *Gestore di chiamate* contiene le funzioni per il controllo del telefono di sistema.

Nel campo numero viene registrato il numero telefonico da chiamare. Al momento dell'entrata della chiamate, in questo campo viene visualizzato il numero del chiamante.

Nel campo Nome viene mostrato il nome che corrisponde a quel numero telefonico, se è noto al sistema.

Con il campo Ricerca è possibile cercare negli elenchi noti a OIP (vedi "Configurazione di Gestore di chiamate", pagina 259) uno o più utenti. Durante la ricerca negli elenchi telefonici esterni si dovrà limitare l’interrogazione di ricerca per via del numero di risultati, ad es. <Cognome> <Nome> <Luogo> (impostazione standard). Con il pulsante *Cancella* vengono cancellati i dati presenti nei campi Numero, Nome e Ricerca.

A seconda dello stato del Gestore chiamate, con il pulsante del telefono una chiamata viene avviata, accettata o trasferita. I pulsanti vicini nonché quelli sotto l'elenco delle chiamate attive contengono altre funzioni di chiamata a seconda dello stato.

Tab. 143 Funzioni di richiamo del pulsante dipendenti dallo stato

Pulsante	Descrizione
Richiamata	Avvia una richiamata durante una conversazione.
Risposta per assente	Dopo l'inserimento di un numero è possibile prendere su di sé una chiamata.
Avviso	Dopo l'inserimento di un numero è possibile attivare un annuncio.
Trasferimento	Trasferimento di una chiamata entrante senza dapprima rispondere.
DTMF	Attiva la modalità DTMF.
Rispondi	Risponde a una chiamata entrante.
Avviso di chiamata	Avviso di chiamata in coda in caso di utente occupato.
Call back	Avvia una richiamata durante la fase di chiamata.
Riaggancia	Termina la conversazione in corso.
Rifiutare	Rifiuta una chiamata entrante.
Attesa	Una chiamata esistente viene trattenuta.

Pulsante	Descrizione
Parcheggio	Una chiamata esistente viene parcheggiata.
Commutazione	In caso di due chiamate attive è possibile commutare dall'una all'altra.
Conferenza	Avvia una conferenza.

È possibile comandare una parte delle funzioni di chiamata anche dalla tastiera, vedi Tab. 144, pagina 258 .

Tab. 144 Combinazioni di tasti

Combinazioni di tasti	Descrizione
PaginaSu/PGSU	Trasferire la chiamata senza registrazione.
Pagina Giù/PGGIÙ	Trasferire la chiamata con registrazione.
Fine/End	Trasferire la chiamata quando l'utente è occupato.
Ins/Insert	Avviso di chiamata
HOME/Home	Commutazione
Canc/Delete	Parcheggio chiamata
Esc	Termine della chiamata

Con il pulsante Voice Mail è possibile ascoltare i messaggi pervenuti se la Voice Mailbox è stata configurata. Durante l'ascolto la tastiera DTMF si apre automaticamente allo scopo di pilotare la Voice Mailbox.

Se il telefono di sistema da pilotare è configurato come posto operatore, viene visualizzato il pulsante *A* oppure, in caso di configurazione del funzionamento a 2 aziende, vengono visualizzati i pulsanti *A*, *B* e *I*. Per attivare chiamate esterne dalla linea operatore, inserire il numero di chiamata esterno oppure cercare il numero di chiamata esterno negli elenchi e fare clic sul pulsante corrispondente *A* o *B*. Per attivare una chiamata dal numero di chiamata personale, inserire il numero di chiamata esterno oppure cercare il numero di chiamata esterno negli elenchi e fare clic sul pulsante *I*.

Se nella configurazione del gestore di chiamate è attivata l'opzione Indicazione di occupato, sotto l'inserimento del numero viene visualizzata l'indicazione di occupato dinamica in una riga. Il numero di campi utente viene limitato dalle dimensioni della finestra. A differenza dell'indicazione di presenza, l'indicazione dinamica di occupato serve solo per visualizzare lo stato di presenza dell'utente nonché la creazione del messaggio di assenza e l'invio di un messaggio all'utente in questione.

Per poter aggiungere un utente all'indicazione dinamica di presenza, cercare l'utente tramite la funzione di ricerca e fare clic sulla voce corrispondente nella lista dei risultati oppure selezionare l'utente durante la conversazione dall'elenco delle chiamate attive. L'utente selezionato viene rappresentato automaticamente nel

campo utente a sinistra. Ogni utente successivo viene sempre aggiunto nel campo utente a sinistra, in modo che le voci precedenti vengano spostate verso destra.

Per inviare un messaggio all'utente o creare il messaggio di assenza, aprire il menu a comparsa sull'utente e selezionare la funzione corrispondente.

Nella parte inferiore del gestore di chiamate vengono mostrati gli elenchi e le liste delle chiamate.

Tab. 145 Elenchi e liste delle chiamate

Lista	Descrizione
Chiamate attive	Mostra la lista delle chiamate attive.
Lista chiamate	Mostra la lista delle chiamate senza risposta.
Lista di ripetizione delle chiamate	Mostra la lista delle chiamate effettuate.
Elenco interno	Mostra l'elenco delle voci degli utenti interni del server di comunicazione e PISN.
Agenda privata	Mostra le voci dell'elenco privato.
Elenco pubblico	Mostra l'elenco delle voci della lista selezioni abbreviate del server di comunicazione.
Risultato ricerca	Mostra i risultati di una interrogazione di ricerca.

Scheda Impostazioni chiamata

La scheda *Impostazioni chiamata* contiene informazioni sulle prenotazioni automatiche attivate o esistenti nonché l'impostazione delle deviazioni di chiamata.

Il campo *Chiamata attesa* contiene le prenotazioni automatiche attivate, che possono venire disattivate di nuovo con il pulsante *Reimposta*.

Il campo *Prenotazione automatica* contiene tutte le prenotazioni esistenti cui è possibile rispondere con il pulsante *Rispondere* oppure disattivare con il pulsante *Reimposta*.

Nel campo *Deviazione di chiamata* è possibile eseguire la deviazione della propria linea, vedi "Deviazione di un utente", pagina 265.

Nel campo *Impostazioni generali* è possibile attivare la supplenza. Questa funzione è disponibile se il telefono di sistema da gestire è configurato come posto operatore.

Configurazione di Gestore di chiamate

In questa finestra di configurazione vengono effettuate le impostazioni per il gestore di chiamate.

Nelle schede *Interno* ed *Esterno* vengono eseguire le impostazioni su come debbano essere segnalate le chiamate interne ed esterne in arrivo.

Tab. 146 Configurazione di Gestore di chiamate – Scheda Interna

Parametro	Descrizione
Suono	Impostazione del suono che deve segnalare una chiamata interna.
Ritardare audio	Impostazione del ritardo audio in [sec].
Durata di riproduzione	Impostazione del tempo di riproduzione del suono in [sec] oppure durata illimitata.
Popup	Impostazione di quanto tempo deve trascorrere in [sec] prima che il gestore di chiamate appaia in primo piano in caso di chiamata entrante.

Tab. 147 Configurazione di Gestore di chiamate – Scheda Esterna

Parametro	Descrizione
Suono	Impostazione del suono che deve segnalare una chiamata esterna.
Ritardare audio	Impostazione del ritardo audio in [sec].
Durata di riproduzione	Impostazione del tempo di riproduzione del suono in [sec] oppure durata illimitata.
Popup	Impostazione di quanto tempo deve trascorrere in [sec] prima che il gestore di chiamate appaia in primo piano in caso di chiamata entrante.

La scheda *Operatore* viene visualizzata solo se il telefono di sistema da gestire è configurato come posto operatore. Qui vengono eseguite le impostazioni sul modo in cui devono essere segnalate le chiamate operatore in entrata.

Tab. 148 Configurazione di Gestore di chiamate – Scheda Operatore

Parametro	Descrizione
Suono	Impostazione del suono che deve segnalare una chiamata operatore.
Ritardare audio	Impostazione del ritardo audio in [sec].
Durata di riproduzione	Impostazione del tempo di riproduzione del suono in [sec] oppure durata illimitata.
Popup	Impostazione di quanto tempo deve trascorrere in [sec] prima che il gestore di chiamate appaia in primo piano in caso di chiamata entrante.

La scheda *Messaggio vocale* viene visualizzata solo se per il telefono di sistema da gestire è configurata una voice mailbox. Qui vengono eseguite le impostazioni per i diversi messaggi di benvenuto.

Nella scheda *Elenchi* si definisce in quale directory cercare i numeri di telefono. Vengono visualizzati gli elenchi che sono stati configurati durante l'installazione del server OIP. Inoltre, è possibile configurare come raffigurare i risultati della ricerca.

Tab. 149 Configurazione di Gestore di chiamate – Scheda Elenchi

Parametro	Descrizione
Accodamento di voci alla lista dei risultati	I risultati della ricerca vengono accodati alla lista dei risultati esistente.

Parametro	Descrizione
Visualizzazione di voci doppie	Se un utente è presente in più liste, vengono visualizzate tutte le voci corrispondenti.

Nella scheda *Selezione per nome* si definisce in quale directory cercare i numeri di telefono con selezione per nome. Vengono visualizzati gli elenchi che sono stati configurati durante l'installazione del server OIP. Inoltre è possibile eseguire le impostazioni della selezione per nome.

Tab. 150 Configurazione di Gestore di chiamate – Scheda Selezione per nome

Parametro	Descrizione
Selezione per nome	La selezione per nome viene attivata per questo utente.
Numero di voci di ricerca	L'impostazione limita il numero delle voci di ricerca che devono essere visualizzate nelle liste al momento di una ricerca.

Nella scheda *Impostazioni* è possibile eseguire le seguenti impostazioni.

Tab. 151 Configurazione di Gestore di chiamate – Scheda Impostazioni

Parametro	Descrizione
Dimensione dei caratteri per le Chiamate attive	Dimensione dei caratteri per le voci della lista delle chiamate attive.
Attivazione e disattivazione della finestra di indicazione di presenza	Attivazione dell'indicazione di occupato nel gestore di chiamate.
Ascoltare Voice Mail all'avvio del Gestore di chiamate	All'avvio del Gestore di chiamate la Voice Mailbox viene ascoltata automaticamente.
Terminale	Per una attribuzione fissa di un terminale, selezionare uno dei terminali disponibili. Per l'attribuzione di un terminale come da impostazioni nel profilo utente, selezionare *Come da profilo utente*.
Lunghezza minima numeri telefonici esterni	Riconoscimento automatico di un numero telefonico come esterno sulla base del numero di cifre impostato qui. *Default* accetta le impostazioni di sistema, *Disattivato* disattiva il riconoscimento.

La scheda *Operatore Twincomfort* viene visualizzata solo se il telefono di sistema da gestire è configurato come posto operatore e se un portatile DECT viene messo in funzione in modalità Twincomfort. Qui è possibile impostare se la coda di attesa con le chiamate operatore deve essere segnalata anche sul portatile DECT (solo Aastra 400 e Aastra IntelliGate®).

Tab. 152 Configurazione di Gestore di chiamate – Scheda Operatore - Twincomfort

Parametro	Descrizione
Tempo di chiamata	Durata in [sec], secondo la quale la chiamata operatore deve essere segnalata nel portatile DECT.

Parametro	Descrizione
Tempo ripetizione squillo	Intervallo di tempo in [sec], trascorso il quale la chiamata operatore deve essere nuovamente segnalata.
Ritmo suoneria	Ritmo della suoneria sul portatile DECT.
Volume chiamata	Volume della suoneria sul portatile DECT.
Melodia	Melodia della suoneria del portatile DECT.

La scheda *Gruppi operatore* viene visualizzata solo se il telefono di sistema da gestire è configurato come posto operatore. Qui è possibile definire se visualizzare solo le singole chiamate o tutte le chiamate dei gruppi di posto operatore.

6. 1. 12 Calendario

Con *Gestore calendario* un utente può gestire le voci del proprio calendario personale. Pertanto il fatto che le voci vengano memorizzate nel database OIP o nel server Microsoft Exchange dipende dal collegamento.

Per creare un nuovo evento calendario, selezionare il giorno, aprire il menu a comparsa situato a destra e fare clic su *Crea nuovo evento calendario*. Inserire i dettagli dell'appuntamento e salvare l'evento calendario facendo clic su *OK*.

Da un evento calendario attivo vengono visualizzati automaticamente nell'indicazione di occupato l'oggetto dell'evento nonché lo stato di presenza configurato. Per eventi calendario marcati come privati, al posto dell'oggetto viene visualizzato *Occupato*.

Se l'utente attiva la funzione di promemoria, nel suo telefono di sistema viene visualizzato un messaggio di promemoria.

Per Aastra 400 e Aastra IntelliGate®: In caso di modalità Twincomfort il promemoria viene visualizzato sul portatile, vedi "Preferenze dell'utente", pagina 254.

Per modificare un evento calendario, fare doppio clic sull'evento calendario e modificare l'evento corrispondente.

Per eliminare un evento calendario, selezionare l'evento desiderato, aprire il menu a comparsa e fare clic su *Elimina evento calendario*.

6. 1. 13 Indicazione di presenza

Con l'applicazione Toolbox *Indicazione di presenza* un utente può vedere sia lo stato di telefonia degli utenti PBX desiderati (In conversazione, Libero, Chiamata deviata a, ecc.), sia anche lo stato di pre-

senza degli utenti (Disponibile, Occupato, In riunione, ecc.). Direttamente dall'indicazione di presenza può inoltre effettuare funzioni di Instant Messaging (p.es. stato di presenza o invio messaggi) e funzioni di telefonia (p.es. attivazione di chiamate, richiamata alternata o attivazione di conferenze). Tramite l'utilizzo del gestore calendario interno OIP o tramite il collegamento di un server Microsoft Exchange, le voci di calendario di Outlook vengono visualizzate nei campi utente.

Lo stato degli utenti controllati viene rappresentato da un lato tramite colori diversi dei campi utente e da simboli dello stato (Tab. 153, pagina 263) in basso a sinistra. In caso di collegamento di un server Microsoft Exchange, gli stati OIP vengono rappresentati negli stati del calendario elencati nella tabella Microsoft Outlook. Ulteriori informazioni sullo stato di presenza sono riportate in "Stato di presenza in OIP", pagina 268).

Tab. 153 Visualizzazione dello stato di presenza

Simbolo	Colore	Descrizione	Calendario Microsoft Outlook
	Grigio chiaro	Lo stato dell'utente è*Sconosciuto*.	*Assente*
	Grigio scuro	Lo stato dell'utente è*Disponibile*.	*Libero*
	Arancione	Lo stato dell'utente è*Riunione*.	*Assente*
	Blu	Lo stato dell'utente è*Occupato*.	*Registrato*
	Magenta	Lo stato dell'utente è*Non disponibile*.	*Con riserva*
	Giallo	Lo stato dell'utente è*Assente*.	*Assente*
	Verde	L'utente esegue una chiamata interna.	
	Rosso	L'utente esegue una chiamata esterna.	

Se un utente è creato come agente di call center OIP, invece dei simboli dello stato indicati in Tab. 153, pagina 263 in stato di riposo vengono visualizzati i simboli dello stato dell'agente (Tab. 154, pagina 263).

Tab. 154 Simboli dello stato dell'agente

Simbolo	Descrizione
	Lo stato dell'agente è *Registrato*.
	Lo stato dell'agente è *Pausa*.

Simbolo	Descrizione
	Lo stato dell'agente è *Tempo di postelaborazione*.

I simboli (Tab. 155, pagina 264) situati in alto a sinistra nel campo utente visualizzano la destinazione nella quale l'utente è raggiungibile.

Tab. 155 Simboli della destinazione raggiungibile

Simbolo	Descrizione
	L'utente è raggiungibile tramite uno dei suoi telefoni di sistema.
	L'utente è raggiungibile tramite il portatile di sistema (per Aastra 400 e Aastra IntelliGate®: Twincomfort è attivato).
	L'utente è deviato.
	L'utente è deviato su Voice Mail.
	L'utente è deviato sul posto operatore su PC.
	L'utente è deviato su Messaggio.
	L'utente è deviato su cercapersone.
	L'utente è deviato sul numero di telefono privato se ciò è definito nelle Preferenze dell'utente.
	L'utente è deviato sul numero di telefono del cellulare se ciò è definito nelle Preferenze dell'utente.
	L'utente ha attivato la protezione dalle chiamate.
	L'utente ha attivato Seguimi.

Affinché all'utente venga visualizzato oltre allo stato utente e alla destinazione raggiungibile, anche il numero di chiamata corrispondente, è necessario aggiungere a tale utente altre linee con il diritto di accesso *"Controllo"*.

Al primo avvio, l'indicazione di presenza è costituita da una finestra con una scheda che presenta dei campi utente vuoti oppure con visualizzazione dei tasti team configurati del telefono di sistema.

Le funzioni d'indicazione di occupato sono sensibili al contesto e vengono visualizzate con il tasto destro del mouse.

Configurazione e modifica utente

Aprire il menu a comparsa in un campo utente e fare clic su *Preferenze dell'utente*. Effettuare le impostazioni per le preferenze dell'utente e memorizzare le variazioni.

Tab. 156 Preferenze dell'utente

Parametro	Descrizione
Utente	Utente che deve essere controllato.
Suono	Impostazione del suono che deve segnalare una chiamata interna su questa linea.
Ritardare audio	Impostazione del ritardo audio in secondi.
Durata di riproduzione	Impostazione del tempo di riproduzione del suono in secondi oppure durata illimitata.
Popup	Impostazione di quanto tempo deve trascorrere in secondi prima che il gestore di chiamate appaia in primo piano in caso di chiamata entrante.

Aastra 400 e Aastra IntelliGate®: Se l'utente possiede un terminale con filo e un telefono di sistema senza fili in cui ha attivato Twincomfort, basta solo configurare l'utente collegato con filo.

Schede allestimento / elaborazione

Aprire il menu a comparsa di una scheda e fare clic *"Crea nuovo gruppo indicazione di occupato"*. Inserire un nome di gruppo, la posizione nella sequenza delle schede nonché il numero di utenti della scheda e memorizzare le modifiche.

Tramite *Impostazioni gruppo indicazione di occupato* è possibile modificare la scheda.

Gli utenti configurati come agenti e con servizi assegnati vengono visualizzati nei gruppi di indicazione di presenza personali e nei gruppi di indicazione di presenza dei servizi ai quali l'utente è assegnato come agente. Nella configurazione dell'indicazione di presenza è possibile impostare se debbano essere visualizzati i gruppi di indicazione di presenza dei servizi.

Deviazione di un utente

L'impostazione per deviare un utente dipende dai diritti di accesso posseduti da un utente verso le linee di altri utenti. Sono necessari diritti di *Controllo* per poter eseguire le impostazioni. Aprire il menu a comparsa sul campo utente e fare clic su *Impostare destinazione*.

Tab. 157 Impostazioni per deviazione utente

Parametro	Descrizione
Destinazione	Destinazione a cui deviare una chiamata entrante.
Modo di deviazione	Tipo di deviazione di chiamata (DDC, DCC).
Numero destinazione	Numero di telefono su cui una chiamata deve essere deviata.
Stato della presenza	Stato dell'utente che viene impostato automaticamente a seconda della destinazione. Può essere modificato anche manualmente.

Parametro	Descrizione
Messaggio di assenza	Messaggio di assenza che viene visualizzato nel campo utente dell'indicazione di presenza.
Posizione	Ubicazione che viene visualizzata nel campo utente dell'indicazione di presenza.

Al momento dell'impostazione della destinazione è possibile definire i parametri in Tab. 162, pagina 268 . A seconda della configurazione del profilo utente non vengono visualizzate tutte le destinazioni.

Per lo stato è possibile eseguire le seguenti impostazioni.

Tab. 158 Impostazioni per la deviazione dello stato di presenza

Stato	Descrizione
Sconosciuta	Raggiungibilità non definita, sconosciuta.
Disponibile	L'utente è raggiungibile tramite il proprio terminale.
Riunione	L'utente è in riunione.
Occupato	L'utente è occupato.
Non disponibile	L'utente non è raggiungibile tramite il proprio terminale (deviato).
Assente	L'utente non è raggiungibile.

Funzioni di telefonia

Le funzioni di telefonia compaiono facendo clic con il pulsante destro del mouse su un campo utente. Le funzioni che vengono visualizzate dipendono dallo stato attuale dell'utente. Sono possibile le funzioni indicata in Tab. 159, pagina 266 .

Tab. 159 Funzioni di telefonia

Funzione di telefonia	Descrizione
Chiamata <utente>	Chiamare l'utente.
Annuncio <utente>	Annuncio a un utente.
Prenotazione automatica da <utente>	Impostare una prenotazione automatica su un utente.
Inviare messaggio a <utente>	Inviare un messaggio a un utente.
Termina chiamata attiva	Terminare la chiamata.
Trasferimento	Collegare l'utente.
Commutazione	Richiamata alternata fra due utenti.
Conferenza	Avviare una conferenza.

Con un doppio clic sul campo utente definito, è possibile richiamare direttamente tale utente.

Se l'utente possiede i diritti di controllo su un'altra linea nell'indicazione di occupato, è possibile rispondere ad una chiamate su tale linea.

Funzioni di Call Center OIP

Se un utente è configurato come agente, le funzioni del call center OIP (registrazione/annullamento registrazione, pausa, postelaborazione) vengono visualizzate facendo clic con il tasto destro del mouse sul campo utente specifico. La visualizzazione o meno delle funzioni di call center OIP anche per gli altri utenti, dipende dai diritti di accesso che un utente possiede sulle linee di altri utenti. Sono necessari diritti di *Controllo* per poter eseguire le funzioni call center OIP per altri utenti.

Configurazione dell'indicazione di presenza

Nella finestra di configurazione è possibile eseguire le impostazioni di timeout e quelle di base per Indicazione di occupato.

Nella scheda *Generale* vengono effettuate le impostazioni generali per l'indicazione di presenza.

Tab. 160 Configurazione dell'indicazione di presenza – Scheda Generale

Parametro	Descrizione
Mostra servizi ACD	Se l'utente è predisposto come agente ACD, gli utenti del gruppo vengono visualizzati in una scheda.
Mostra membri del team	I tasti team programmati sul telefono di sistema vengono visualizzati. Se questa opzione è attivata, le impostazioni manuali vengono nuovamente cancellate al successivo avvio dell'indicazione di occupato.
Mostra testo non disturbare	Lo stato attuale di Indicazione di occupato viene visualizzato come testo a riposo nel display del telefono di sistema.
Riproduzione del suono	La riproduzione del suono viene attivata.

Nella scheda *Azioni* è possibile configurare lo stato dell'utente, che dovrà assumere trascorso il tempo impostato se non è stata eseguita alcun attività al telefono e durante la registrazione e l'annullamento della registrazione nel server OIP, vediTab. 158, pagina 266 .

Nella scheda *Reazioni* è possibile configurare una destinazione per ogni stato di presenza. Selezionare dall'elenco a discesa lo stato utente corrispondente e attivarlo.

Tab. 161 Configurazione dell'indicazione di presenza – Scheda Reazioni

Parametro	Descrizione
Destinazione	Destinazione a cui deviare una chiamata entrante.
Modo di deviazione	Tipo di deviazione di chiamata.
Numero destinazione	Numero di telefono su cui una chiamata deve essere deviata.
Messaggio	Messaggio che viene visualizzato nel campo utente dell'indicazione di presenza.

Al momento dell'impostazione della destinazione è possibile definire i parametri indicati in Tab. 162, pagina 268 . A seconda della configurazione del profilo utente non vengono visualizzate tutte le destinazioni.

Tab. 162 Configurazione dell'indicazione di presenza – Scheda Reazioni - Destinazione

Destinazione	Descrizione
Con filo	Proprio telefono di sistema con filo.
Devia sul numero	Deviazione di chiamata al numero telefonico registrato nel campo Numero.
Sconosciuto/Macro	Destinazione tramite una macro.
Senza fili	Deviazione di chiamata al proprio DECT, quando è attivo Twincomfort (Aastra 400 e Aastra IntelliGate®) o il collegamento in parallelo (Open-Com 1000).
Voice Mail	Deviazione di chiamata alla Voice mailbox
Non disturbare	Protezione dalle chiamate
Seguimi	Attivazione di Seguimi.
Messaggio	Deviazione di chiamata su messaggio.
Telefono privato	Deviazione di chiamata a un numero di telefono registrato nelle imposta-zioni utente come telefono privato.
Portatile	Deviazione di chiamata a un numero di telefono registrato nelle imposta-zioni utente come cellulare.
Posto Operatore	Deviazione di chiamata su posto operatore

Tab. 163 Configurazione dell'indicazione di presenza – Scheda Reazioni –Modo deviazioni

Modo di deviazione	Descrizione
Tutte le chiamate	Deviazione di chiamata per tutte le chiamate.
Su occupato	Deviazione di chiamata in caso di occupato.
Su assente	Deviazione di chiamata in caso di assente.

6. 1. 13. 1 Stato di presenza in OIP

Gli stati di presenza sono status stabiliti che informano sulla presenza al momento e sulla disponibilità di un utente OIP. Lo stato di presenza può essere impostato per ogni utente OIP e quindi anche per ogni utente PBX. Esso viene visualizzato attra-verso l'indicazione di presenza. Esistono più istanze che possono impostare lo stato di presenza. L'indicazione di presenza indica sempre l'ultimo stato di presenza im-postato.

Esempio:
Se nel calendario OIP lo stato di presenza di un utente PBX è impostato su *Occu-pato*, l'indicazione di presenza segnala *Occupato*. L'utente modifica quindi tramite

OfficeSuite il profilo *Assente*. L'indicazione di presenza passa a segnalare *Assente*. Lo stato di presenza del calendario OIP resta però su *Occupato*.

Se OIP è collegato ad un server Microsoft Exchange, il calendario OIP sincronizza lo stato di presenza con Microsoft Outlook. L'assegnazione dello stato Exchange allo stato OIP è eseguita in base alla Tab. 153, pagina 263 . Se in Microsoft Exchange sono presenti delle voci di calendario intercalate, l'OIP assume lo stato di presenza in base alla seguente priorità: *Assente*,*Provvisorio*, *Occupato*.

Esempio:
Un utente ha marcato in Microsoft Outlook lo stato di assenza per tutto il giorno, tuttavia ha inserito contemporaneamente una riunione dalle 10:00 alle 11:00 con lo stato di presenza *Occupato*. OIP assume anche per questo periodo lo stato di presenza *Assente*, poiché ha una priorità maggiore.

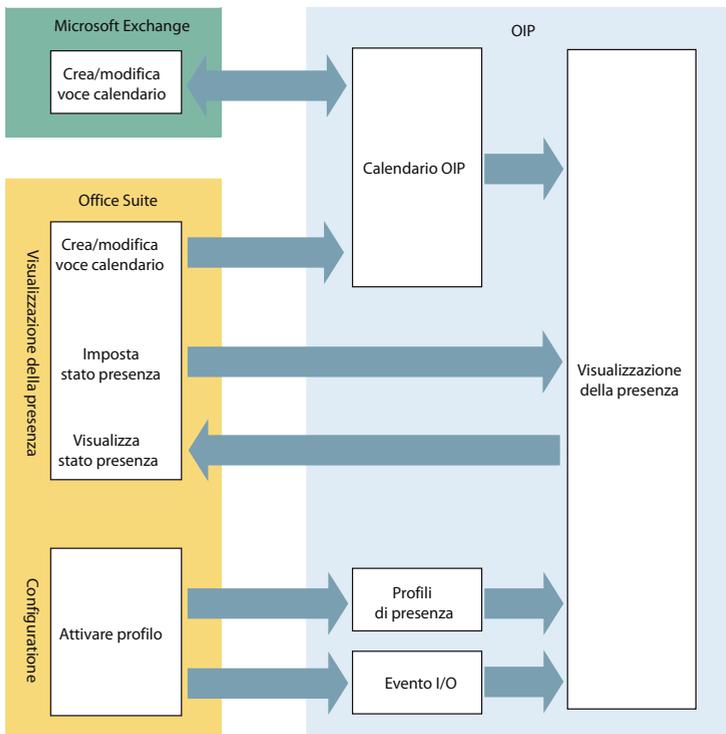



Fig. 78 Le istanze OIP impostano lo stato di presenza e lo visualizzano nell'indicazione di presenza

Interruttore profili

Con l'interruttore profili, gli stati di presenza del calendario OIP possono cambiare i profili di presenza (vedi "Attivazione automatica dei profili di presenza (interruttore profili)", pagina 285). In questo caso gli stati di presenza del calendario OIP non sono visualizzati direttamente sull'indicazione di presenza.

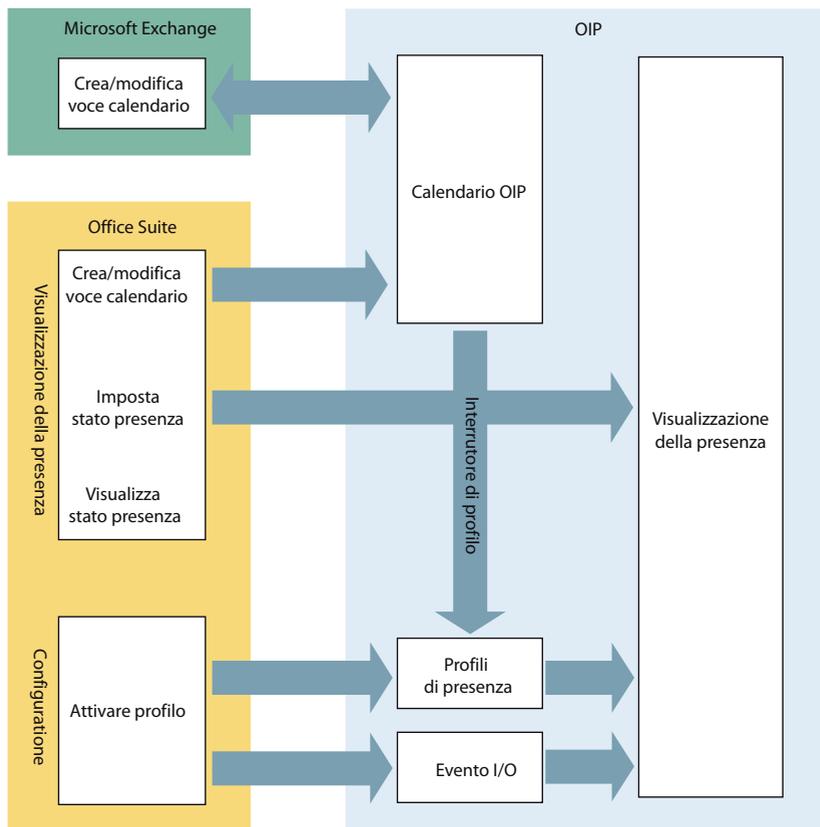



Fig. 79 Lo stato di presenza del calendario OIP controlla i profili tramite l'interruttore profili

6. 1. 14 Profili di presenza

L'applicazione Toolbox *Profili di presenza* consente ad un utente di gestire le sue chiamate entranti singolarmente e tenendo conto del suo stato di presenza. Lasciando la propria workstation può per esempio attivare il profilo di presenza previsto per la sua assenza. Tale profilo regola durante l'assenza dell'utente la deviazione delle chiamate e la notifica delle chiamate e comanda le azioni di Voice Mail. Quando l'utente ritorna alla propria workstation, attiva nuovamente il profilo di presenza previsto per la sua presenza.

Esiste anche la possibilità di far attivare e disattivare automaticamente i profili di presenza in funzione dell'attuale stato di presenza.

I profili di presenza possono essere attribuiti a tutti gli utenti OIP. Essi sono però attivi in primo luogo sugli utenti OIP con un utente assegnato, poiché le chiamate non sono mai deviate ad un utente OIP, ma sempre ad un utente.

6. 1. 14. 1 Configurazione di profili di presenza

Nella configurazione base OIP non sono disponibili profili di presenza. Per poterli utilizzare, è necessario acquistare la licenza *Presence Profile* e configurare i profili per ogni utente. Regole principali per la configurazione di profili:

- È possibile configurare un numero a piacere di profili di presenza. Per creare, cancellare o copiare un profilo di presenza, fare clic con il tasto destro del mouse nella struttura di navigazione su un utente e selezionare l'azione desiderata oppure utilizzare i pulsanti sul bordo inferiore della finestra dei profili.
- È possibile configurare i profili di presenza per ogni utente OIP, ma solo gli utenti PBX possono applicare i profili.
- È possibile generare profili che restano a disposizione di tutti gli utenti OIP (profili pubblici) e profili che sono a disposizione di un solo utente OIP (profili privati). È inoltre possibile creare modelli di profilo per semplificare la creazione di molti profili privati.

Tab. 164 Prospetto dei profili di presenza

	Modelli di profilo	Modelli pubblici	Modelli privati
Posizione nella struttura di navigazione	*Modelli e profili pubblici*		*Profili privati*
Impostazione della disponibilità del profilo	*Modello*	*Pubblica*	*Privata*

	Modelli di profilo	**Modelli pubblici**	**Modelli privati**
Funzione e impiego	I modelli di profilo servono come modello per la creazione di profili pubblici e privati.	I profili pubblici restano a disposizione di tutti gli utenti OIP, ma possono essere attivati e disattivati singolarmente	I profili privati sono a disposizione di un solo utente OIP.
Diritti di accesso (configuazione base OIP):			
• Creazione/Modifica/Cancellazione	*OIP_ADMINISTRATORS*		*OIP_ADMINISTRATORS*[1)]
• Lettura/Applicazione	*OIP_USERS*	*OIP_USERS*	*OIP_USERS*

[1)] Per estendere i diritti anche a *OIP_USERS* è necessario attribuire loro per il servizio OIP*Configuration Profile Services* diritti di accesso di livello *super user* (vedi "Configuration Service", pagina 61)

Creazione di modelli di profilo

1. Facendo clic con il tasto destro del mouse nella struttura di navigazione, aprire il menu a comparsa di *Modelli e profili pubblici* e selezionare *Inserisci modello standard*. Vengono inseriti modelli standard per tutti gli stati di presenza.
2. Copiare i modelli standard e memorizzarli con un nuovo nome.
3. Modificare i modelli di profilo appena creati ed effettuare le impostazioni che dovranno poi essere quelle dei profili generati da questi modelli.

Creazione di profili pubblici

1. Facendo clic con il tasto destro del mouse nella struttura di navigazione, aprire il menu a comparsa di *Modelli e profili pubblici* e selezionare *Nuovo profilo*.
2. Dare un nome al nuovo profilo e selezionare il modello da utilizzare (oltre ad un modello di profilo è possibile usare anche come modello un profilo pubblico). Il profilo viene aperto.
3. Nella visualizzazione dei profili *Generale* selezionare l'impostazione *Disponibilità del profilo* = *Pubblico* e salvare la modifica. Il profilo è ora disponibile per tutti gli utenti OIP.

Creazione di profili privati per tutti gli utenti PBX

1. Facendo clic con il tasto destro del mouse nella struttura di navigazione, aprire il menu a comparsa dell'utente PBX desiderato e selezionare *Nuovo profilo*.

2. Dare un nome al nuovo profilo e selezionare il modello da utilizzare (oltre ad un modello di profilo è possibile usare anche come modello un profilo pubblico). Il profilo privato viene aperto.
3. Per creare per un utente OIP profili privati utilizzando tutti i modelli di profilo disponibili, selezionare nel menù a comparsa dell'utente OIP la funzione *Genera profili da modelli*.

Tab. 165 Funzioni per configurare e gestire i profili di presenza

Parametro	Descrizione
Menù a comparsa di un utente OIP:	Facendo clic con il tasto destro del mouse su un utente OIP nella struttura di navigazione, si aprono le opzioni per la gestione dei profili:
• *Nuovo profilo*	Crea un nuovo profilo.
• *Genera profili da modelli*	Genera profili privati da tutti i modelli disponibili.
Menu a comparsa *Modelli e profili pubblici*:	Facendo clic con il tasto destro del mouse su *Modelli e profili pubblici* nella struttura di navigazione, si aprono ulteriori opzioni per la gestione dei profili:
• *Inserisci modelli standard*	Inserisce i profili predefiniti nel sistema come modelli.
Menu a comparsa di un profilo:	Facendo clic con il tasto destro del mouse su un profilo nella struttura di navigazione si aprono ulteriori opzioni:
• *Cancella profilo* • *Salva profilo* • *Copia profilo*	La disponibilità di queste opzioni dipende dai diritti di accesso dell'utente
• *Vai al proprietario del profilo*	Solo profili pubblici.

6. 1. 14. 2 Attivazione di un profilo di presenza

Per ogni utente è attivo sempre solo un profilo di presenza. Se all'attivazione è già attivo un profilo, esso viene disattivato.

Per attivare il profilo di presenza si può precedere nei seguenti modi:

- L'utente attiva manualmente il profilo di presenza desiderato tramite OfficeSuite o un'altra applicazione OIP che supporta i profili di presenza.
- L'utente attiva manualmente il profilo di presenza desiderato con l'ausilio di un tasto preconfigurato (funzione Redkey) tramite il suo telefono di sistema.
- Un profilo di presenza è attivato dall'interruttore profili in funzione dello stato di presenza (vedi "Attivazione automatica dei profili di presenza (interruttore profili)", pagina 285).

Attivando un profilo di presenza, vengono effettuate tutte le impostazioni memorizzate in tale profilo.

6. 1. 14. 3 Visualizzazione dei profili

Un profilo di presenza contiene le seguenti visualizzazioni:

- *Varie*: Impostazioni generali del profilo e assegnazione di profili di funzioni da attivare all'attivazione/disattivazione del profilo
- *Deviazione di chiamata*: Impostazione delle deviazioni
- *Notifica*: Assegnazione di un profilo di notifica
- *Audio*: Assegnazione di un profilo audio
- *Display*: Assegnazione di un profilo di visualizzazione

Le visualizzazioni possono essere rappresentate a forma di scheda o di struttura ad albero. Fare clic a questo scopo con il tasto destro del mouse sul nodo più alto nella struttura di navigazione (*Utente*) e selezionare *Visualizzazione struttura* o *Visualizzazione a scheda*.

I modelli di profilo hanno solo le visualizzazioni *Generale*, *Deviazione di chiamata* e *Notifica*, poiché le altre visualizzazioni dipendono dal terminale.

Subprofili

I profili di funzioni, notifiche, Voice Mail e visualizzazioni sono subprofili, che sono assegnati ad un profilo di presenza.

Un determinato subprofilo può essere disponibile per tutti gli utenti OIP o solo per un singolo utente (*Disponibilità del profilo pubblico* / *privato*).

Nell'impostazione base, i seguenti utenti OIP hanno diritto di configurare e di modificare i subprofili:

- Subprofili con disponibilità *pubblico* e privato: Membri del gruppo di utenti *OIP_ADMINISTRATORS*. Per estendere i diritti anche a *OIP_USERS* è necessario attribuire loro per il servizio OIP*Configuration Profile Services* diritti di accesso di livello *super user* (vedi "Configuration Service", pagina 61)
- Subprofili con disponibilità del profilo *Sistema* sono creati da un servizio OIP e di regola non possono essere modificati dall'utente.

Nota:
I profili pubblici non possono contenere subprofili privati. Per tale motivo i subprofili con disponibilità *privato* possono essere assegnati solo a profili di presenza con disponibilità *privato*.

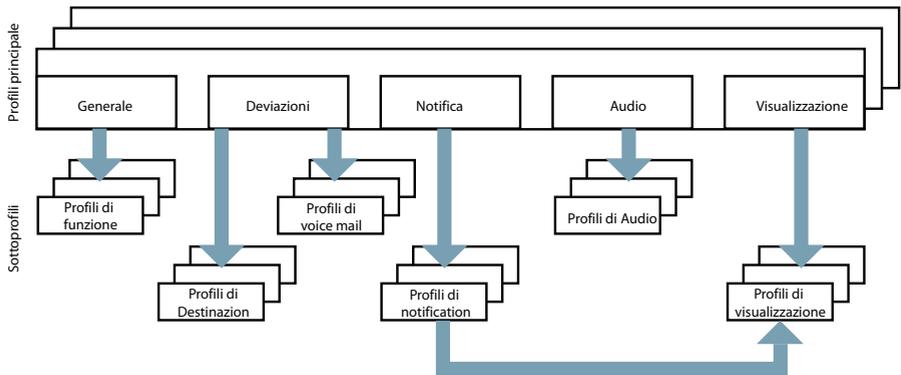



Fig. 80 Profili di presenza e relativi subprofili

Di seguito sono illustrate le impostazioni e i subprofili delle singole visualizzazioni.

Impostazioni generali

La visualizzazione *Generale* comprende informazioni sul profilo, regolamenta la disponibilità del profilo, lo stato di presenza e l'assegnazione dei profili di funzioni che sono attivati all'attivazione/disattivazione del profilo.

Tab. 166 Impostazioni per i profili di presenza: Visualizzazione *Varie*:

Parametro	Valore	Descrizione
Nome	<Nome>	Nome del profilo
Proprietario	<OIPUtente>	Indica il nome dell'utente OIP che ha creato il profilo.
Disponibilità del profilo	*Privato* / *Pubblico* / *Modello*	• Un profilo privato è disponibile solo per il suo proprietario. • Un profilo pubblico è disponibile per tutti gli utenti OIP. • Il modello di un profilo serve come modello da copiare per creare un profilo. Il modello non può essere utilizzato direttamente come profilo e pertanto non può essere attivato.
Profilo non disattivabile con interruttore profili	Casella di controllo	Il profilo può essere disattivato solo manualmente e non tramite interruttore profili (vedi "Attivazione automatica dei profili di presenza (interruttore profili)", pagina 285).
Stato della presenza	*----*/*Disponibile* / *Riunione* / *Occupato* / *Non disponibile* / *Assente*	All'attivazione del profilo, imposta lo stato di presenza scelto.

Parametro	Valore	Descrizione
Motivo dell'assenza	*----* / *Malattia* / *Ferie* / *Medico* /*Ufficio* /*Militare*/ *Formazione* /*Fine settimana* / *Privato* / *Pausa mezzogiorno* / *Pausa*	Viene visualizzato in una indicazione di presenza (per es. nella OfficeSuite o sul posto operatore su PC Office 1560/1560IP).
Oggetto	<Messaggio di testo>	Viene visualizzato in una indicazione di presenza (per es. nella OfficeSuite o sul posto operatore su PC Office 1560/1560IP).
Posizione		Viene visualizzato in una indicazione di presenza (per es. nella OfficeSuite o sul posto operatore su PC Office 1560/1560IP).
Profili di funzioni		vedi "Profili di funzioni", pagina 276
• *All'attivazione*	<Profilo di funzioni>	Il profilo di funzioni scelto viene attivato all'attivazione del profilo di presenza.
• *Alla disattivazione*	<Profilo di funzioni>	Il profilo di funzioni scelto viene attivato alla disattivazione del profilo di presenza.

Profili di funzioni

Un profilo di funzioni contiene una o più funzioni server di comunicazione predefinite. Attivando il profilo di funzioni, le funzioni sono inserite o disinserite nella sequenza. Per l'esecuzione alcune funzioni hanno necessità di argomenti supplementari.

Creazione e modifica di un profilo di funzioni

Per creare un nuovo profilo di funzioni o per modificare un profilo esistente, fare clic nella visualizzazione *Generale* dopo la selezione del profilo di funzioni, su uno dei pulsanti *Nuovo* o *Modifica.*

Viene aperta la finestra di configurazione del profilo e viene visualizzata la scheda *Profili di funzioni* . Sul lato sinistro sono indicati tutti i profili di funzioni esistenti. Sul lato destro è indicato quali funzioni del server di comunicazione sono assegnate in quale sequenza a questo profilo di funzioni. La sequenza di disposizione delle funzioni determina il loro ordine di esecuzione.

Per creare un nuovo profilo di funzioni, procedere come segue.

1. Fare clic sul pulsante *Crea*.
   Viene visualizzata la finestra *Crea profilo*.

2. Inserire il nome del nuovo profilo di funzioni e selezionare uno dei modelli disponibili.

   Il profilo di funzioni viene aperto con le impostazioni del modello selezionato ed è pronto per essere configurato
3. Determinare la disponibilità del profilo.
4. Inserire una funzione, facendo clic sul pulsante *Inserisci* e seguire la guida utente.

   La funzione è inserita insieme ai relativi parametri.
5. Salvare il profilo di funzioni.
6. Utilizzare i pulsanti disponibili per aggiungere altre funzioni, per modificare la sequenza delle funzioni, per modificare funzioni già inserite o per cancellarle.

Impostazioni delle deviazioni

Collegamento a Aastra 400 e Aastra IntelliGate®

La visualizzazione *Impostazioni delle deviazioni* comprende una scheda per ogni tipo di deviazione, contente le relative impostazioni. Per ogni tipo di deviazione è possibile impostare singolarmente le deviazioni.

Tab. 167 Impostazioni per i profili di presenza: Visualizzazione *Deviazioni*:

Parametro	Valore	Descrizione
Utilizzo delle impostazioni delle deviazioni	Casella di controllo	All'attivazione/disattivazione del profilo di presenza, viene attivata/disattivata anche questa deviazione. Se non è stato impostato il segno di spunta, le impostazioni sono ignorate e la deviazione di chiamata non è attivata/disattivata.
Chiamate interne	Casella di controllo	Attivare la deviazione configurata per chiamate interne.
Chiamate esterne	Casella di controllo	Attivare la deviazione configurata per chiamate esterne.
Forzare le impostazioni del profilo	Casella di controllo	Impedisce che altre istanze possano modificare le impostazioni di deviazione stabilite in questa pagina, fino a quando questo profilo di presenza è attivato. Altre istanze possono essere: Interazione utenti tramite il telefono di sistema o sun softphone, deviazione dell'indicazione di presenza, di OfficeSuite o di un softphone, deviazioni di default definite nel server di comunicazione.
Tipo di deviazione	*Sempre (CFU)/Su mancata risposta (CFNR)/Se occupato (CFB)*	Scelta del tipo di deviazione

Parametro	Valore	Descrizione
Numero telefonico	<Numero telefonico>	Numero di destinazione della deviazione. Il numero di destinazione può essere immesso solo se non è già stato attribuito un profilo di destinazione. Il numero telefonico immesso genera un profilo di destinazione che viene attribuito automaticamente.
Profilo di destinazione	<Destinazione>	Deviazione sulla destinazione memorizzata nel profilo di destinazione (vedi "Gestione delle destinazioni", pagina 281).

Collegamento a OpenCom 1000

La visualizzazione *Impostazioni delle deviazioni* comprende una scheda per ogni tipo di deviazione, contente le relative impostazioni. Per ogni tipo di deviazione è possibile impostare singolarmente le deviazioni.

Tab. 168 Impostazioni per i profili di presenza: Visualizzazione *Deviazioni* per collegamento OIP con OpenCom 1000

Parametro	Valore	Descrizione
Forzare impostazioni del profilo	Casella di controllo	Impedisce che altre istanze possano modificare le impostazioni di deviazione stabilite in questa pagina, fino a quando questo profilo di presenza è attivato. Altre istanze possono essere: Interazione utenti tramite il telefono di sistema o sun softphone, deviazione dell'indicazione di presenza, di OfficeSuite o di un softphone, deviazioni di default definite nel server di comunicazione.
Chiamate interne	Casella di controllo	Attivare la deviazione configurata per chiamate interne.
Chiamate esterne	Casella di controllo	Attivare la deviazione configurata per chiamate esterne.
Utilizzo delle impostazioni delle deviazioni	Casella di controllo	All'attivazione/disattivazione del profilo di presenza, viene attivata/disattivata anche questa deviazione.
Numero telefonico	<Numero telefonico>	Numero di destinazione della deviazione. Il numero di destinazione può essere immesso solo se non è già stato attribuito un profilo di destinazione. Il numero telefonico immesso genera un profilo di destinazione che viene attribuito automaticamente.
Profilo di destinazione	<Destinazione>	Deviazione sulla destinazione memorizzata nel profilo di destinazione (vedi "Gestione delle destinazioni", pagina 281).

Notifica e profili di notifica

Nella visualizzazione *Notifica* è possibile attribuire al profilo di presenza un profilo di notifica.

Un profilo di notifica stabilisce se e come un determinato evento debba essere notificato. A tale scopo ai diversi eventi vengono attribuite le destinazioni dell'informazione. Per esempio è possibile stabilire che dopo una chiamata non risposta venga generato un messaggio E-Mail.

Tab. 169 Impostazioni per i profili di presenza: Visualizzazione *Notifica*

Parametro	Valore	Descrizione
Profilo di notifica	<Profilo di notifica>	Attribuzione di un profilo di notifica.
Forzare impostazioni del profilo	Casella di controllo	Impedisce che altre istanze possano modificare le impostazioni stabilite nel profilo di notifica selezionato, fino a quando questo profilo di presenza è attivato. Altre istanze possono essere: Eventi I/O, impostazioni nell'indicazione di presenza.
Chiamate esterne	Casella di controllo	Attivare la deviazione configurata per chiamate esterne.

Creazione e modifica di un profilo di notifica

Per creare un nuovo profilo di notifica o per modificare un profilo esistente, fare clic nella visualizzazione *Notifica* dopo la selezione del profilo di funzioni, su uno dei pulsanti *Nuovo* o *Modifica.*

Viene aperta la finestra di configurazione del profilo e viene visualizzata la scheda *Profili di notifica*. Sul lato sinistro sono elencati tutti i profili di notifica esistenti. Sul lato destro è riportata la corrispondenza tra origine dell'evento e destinazione dell'informazione.

Per creare un nuovo profilo di notifica procedere come segue.

1. Fare clic sul pulsante *Crea*.
   Viene visualizzata la finestra *Crea profilo*.
2. Indicare il nome del nuovo profilo di notifica e selezionare un modello disponibile.
   Il profilo di notifica viene aperto con le impostazioni del modello selezionato ed è pronto per essere configurato.
3. Stabilire la disponibilità del profilo.
4. Nella colonna *Eventi* selezionare un evento. Nella colonna *Destinazioni* selezionare quindi tutte le destinazioni che devono essere informate tramite l'evento selezionato, facendo clic nelle relative caselle di controllo nella colonna *Collegamento*.
5. Ripetere questa procedura per tutti gli eventi. Se un evento non deve essere notificato a nessuna delle destinazioni, tutte le caselle di controllo devono essere deselezionate.

6. Salvare il profilo di notifica.
7. Utilizzare i pulsanti disponibili per aggiungere altri profili di notifica o per modificare o cancellare i profili di notifica esistenti.

Gestire gli eventi

È possibile creare nuovi profili di notifica eventi o modificare quelli esistenti, sempre che la disponibilità del profilo lo consenta.

Tab. 170 Impostazioni per i profili di notifica eventi

Parametro	Valore	Descrizione
Nome	<Nome>	Nome dell'evento
Disponibilità	*Privato* / *Pubblico* / *Sistema*	Disponibilità dei profili di notifica eventi: • *Privata*: È disponibile solo per il suo proprietario. • *Pubblica*: È disponibile per tutti gli utenti OIP. • *Sistema*: Viene generato da un servizio OIP e di regola non è modificabile.
Evento	*Voice-Mail*, *Messaggi di testo*, *Calendario*, *Evento I/O*	Selezione del tipo di evento
Chiamate senza risposta:		L'evento è una chiamata non risposta
• *da tutti i numeri telefonici*	Casella di controllo	L'evento è valido per tutte le chiamate non risposte
• *Numero telefonico*	<Numero telefonico>	L'evento è valido per una chiamata non risposta proveniente dal numero telefonico indicato
Chiamate con risposta		L'evento è una chiamata con risposta
• *da tutti i numeri telefonici*	Casella di controllo	L'evento è valido per tutte le chiamate con risposta
• *Numero telefonico*	<Numero telefonico>	L'evento è valido per una chiamata con risposta proveniente dal numero telefonico indicato
Messaggi di testo:		L'evento è un messaggio di testo
• *Tutti i messaggi di testo*	Casella di controllo	L'evento è valido per tutti messaggi di testo
• *All'utente attuale*		L'evento è valido per l'utente attuale
Calendario:		L'evento è una voce di calendario
• *Tutte le voci di calendario*	Casella di controllo	L'evento è valido per tutte le voci di calendario.
• *Tipo di voce*	*Ufficio e privato*/*Ufficio*/*Privato*	L'evento è valido per il tipo di voce di calendario selezionato.
• *Stato della presenza*	*Tutti*/*Disponibile*/*Riunione*/*Occupato*/*Non disponibile*/*Assente*	L'evento è valido per lo stato di presenza selezionato
Evento I/O :		L'evento è un evento I/O
• *Tutti gli eventi I/O*	Casella di controllo	L'evento è valido per un qualsiasi un evento I/O.
• *Parametro*		

Gestione delle destinazioni

È possibile creare nuovi profili di destinazione delle notifiche o modificare profili esistenti, sempre che la disponibilità del profilo lo consenta.

Tab. 171 Impostazioni per i profili di destinazione delle notifiche

Parametro	Valore	Descrizione
Nome	<Nome>	Nome della destinazione
Disponibilità	*Privato* / *Pubblico* / *Sistema*	Disponibilità dei profili di destinazione delle notifiche: • *Privata*: È disponibile solo per il suo proprietario. • *Pubblica*: È disponibile per tutti gli utenti OIP. • *Sistema*: Viene generato da un servizio OIP e di regola non è modificabile.
Visibilità	Tutte le informazioni, *Solo con indirizzo*, *Senza informazioni*	La notifica è eseguita con il contenuto informativo selezionato.
chiamata:		L'evento è notificato con una chiamata:
• *All'utente attuale*	Casella di controllo	• La destinazione della chiamata è l'utente attuale.
• *Numero telefonico*	<Numero telefonico>	• La destinazione della chiamata è l'utente con il numero di telefono registrato.
Fax:		L'evento è notificato con un fax:
• *All'utente attuale*	Casella di controllo	• La destinazione del fax è l'utente attuale.
• *Numero telefonico*	<Numero telefonico>	• La destinazione del fax è l'utente con il numero di telefono registrato.
Display:		L'evento è notificato con una segnalazione sul terminale:
• *All'utente attuale*	Casella di controllo	• Visualizzazione sul terminale dell'utente attuale.
• *Utente*	<Numero telefonico>	• Visualizzazione sul terminale dell'utente registrato.
• *Priorità*	*Messaggio*, *Funzione*, *Visualizzazione*, *Non importante*, *Avvertimento*, *Importante*, *Urgente*, *Critico*, *Allarme*	• La visualizzazione sul terminale è eseguita in base alla priorità scelta. Le impostazioni di priorità fanno parte del profilo di visualizzazione, vedi "Profili di presenza", pagina 271.
Messaggio di testo:		Notifica mediante messaggio di testo sul terminale:
• *All'utente attuale*	Casella di controllo	• La destinazione del messaggio di testo è l'utente attuale.
• *Numero telefonico*	<Numero telefonico>	• La destinazione del messaggio di testo è l'utente con il numero di telefono registrato.
Message Waiting:		Notifica sul terminale per mezzo della funzione Message Waiting:
• *All'utente attuale*	Casella di controllo	• Message Waiting è attivato sul terminale dell'utente attuale.
• *Numero telefonico*	<Numero telefonico>	• Message Waiting è attivato sul terminale dell'utente selezionato.

Parametro	Valore	Descrizione
Stampante:		Notifica mediante stampa su carta tramite una stampante:
• *Nome stampante*	<Nome della stampante>	• La stampa è eseguita sulla stampante selezionata.

Audio e profili audio

Nella visualizzazione *Audio* è possibile attribuire al profilo di presenza un profilo audio.

Un profilo audio stabilisce come debba essere la segnalazione del tono di chiamata sul terminale e imposta il volume dell'altoparlante per vivavoce e cuffie.

Tab. 172 Impostazioni per i profili di presenza: Visualizzazione *Audio*:

Parametro	Valore	Descrizione
Profilo audio	<Profilo audio>	Assegnazione di un profilo audio.

Creazione e modifica di un profilo audio

Per creare un nuovo profilo audio o per modificare un profilo esistente, fare clic nella visualizzazione *Audio* dopo la selezione del profilo, su uno dei pulsanti *Nuovo* o *Modifica.*

Viene aperta la finestra di configurazione del profilo e viene visualizzata la scheda *Profili audio* . Sul lato sinistro sono indicati tutti i profili audio esistenti. Sul lato destro sono riportate le impostazioni dei parametri di segnalazione.

Per creare un nuovo profilo audio procedere come segue.

1. Fare clic sul pulsante *Crea*.
   Viene visualizzata la finestra *Crea profilo*.
2. Indicare il nome del nuovo profilo audio e selezionare un modello disponibile.
   Il profilo audio viene aperto con le impostazioni del modello selezionato ed è pronto per essere configurato.
3. Configurare i parametri di segnalazione.
4. Salvare il profilo audio.
5. Utilizzare i pulsanti disponibili per aggiungere altri profili audio o per modificare o cancellare i profili audio esistenti.

Tab. 173 Impostazioni per il profilo di audio

Parametro	Valore	Descrizione
Nome	<Nome>	Nome del profilo audio
Volume	<1..8>	Impostazione del volume del tono di chiamata
Melodia	<1..8>	Impostazione della melodia
Velocità	<1..8>	Impostazione della velocità del tono di chiamata
Volume altoparlante	<1..8>	Impostazione del volume dell'altoparlante
Volume del microtelefono	<1..8>	Impostazione del volume del microtelefono

Visualizzazione e profili di visualizzazione

Nella visualizzazione *Visualizzazione* è possibile attribuire al profilo di presenza un profilo di visualizzazione.

Un profilo di visualizzazione stabilisce come un evento debba essere visualizzato sul terminale in funzione della sua priorità.

Tab. 174 Impostazioni per i profili di presenza: Visualizzazione *Display*:

Parametro	Valore	Descrizione
Profilo di visualizzazione	<Profilo di visualizzazione>	Attribuzione di un profilo di visualizzazione.
Forzare impostazioni del profilo	Casella di controllo	Impedisce che altre istanze possano modificare le impostazioni stabilite nel profilo di visualizzazione selezionato, fino a quando questo profilo di presenza è attivato. Altre istanze possono essere: Eventi I/O, impostazioni nell'indicazione di presenza.

Creazione e modifica di un profilo di visualizzazione

Per creare un nuovo profilo di visualizzazione o per modificare un profilo esistente, fare clic nella visualizzazione *Visualizzazione* dopo la selezione del profilo, su uno dei pulsanti *Nuovo* o *Modifica.*

Viene aperta la finestra di configurazione del profilo e viene visualizzata la scheda *Profili di visualizzazione* . Sul lato sinistro sono elencati tutti i profili di visualizzazione esistenti. Sul lato destro sono riportate le impostazioni degli elementi di visualizzazione in funzione delle priorità.

Per creare un nuovo profilo di visualizzazione, procedere come segue.

1. Fare clic sul pulsante *Crea*.
   Viene visualizzata la finestra *Crea profilo*.
2. Inserire il nome del nuovo profilo di visualizzazione e selezionare uno dei modelli disponibili.
   Il profilo di visualizzazione viene aperto con le impostazioni del modello selezionato ed è pronto per essere configurato.
3. Stabilire la disponibilità del profilo.
4. Configurare gli elementi di visualizzazione per ogni priorità.
5. Salvare il profilo di visualizzazione.
6. Utilizzare i pulsanti disponibili per aggiungere altri profili di visualizzazione o per modificare o cancellare i profili di visualizzazione esistenti.

Tab. 175 Impostazioni del profilo di visualizzazione

Parametro	Valore	Descrizione
Nome	<Nome>	Nome del profilo di visualizzazione
Disponibilità	*Privato* / *Pubblico* / *Sistema*	Disponibilità del profilo di visualizzazione: • *Privata*: È disponibile solo per il suo proprietario. • *Pubblica*: È disponibile per tutti gli utenti OIP. • *Sistema*: Viene generato da un servizio OIP e di regola non è modificabile.
Priorità:	*Messaggio*, *Funzione*, *Visualizzazione*, *Non importante*, *Avvertimento*, *Importante*, *Urgente*, *Critico*, *Allarme)*	Stabilire qui la priorità con cui deve essere effettuata la segnalazione sul terminale.
• *Impostazioni segnalazioni* (*Volume* , *Velocità*, *Melodia*, *Vibra*, *Durata* , *Ripetizione* , *LED*, *Beep*)	<Impostazioni>	Per ogni priorità è possibile impostare segnalazioni differenti.

6. 1. 14. 4 Attivazione automatica dei profili di presenza (interruttore profili)

L'interruttore profili consente di attivare e disattivare i profili di presenza in funzione dello stato di presenza del calendario OIP. Se il calendario OIP è collegato a Microsoft Outlook, i profili di presenza sono commutati in funzione dello stato di presenza Outlook.

Esempio:
Microsoft Outlook imposta infatti lo stato di presenza in base ad una voce di calendario su *Occupato.* L'interruttore profili disattiva il profilo attuale e attiva il profilo di presenza attribuito allo stato di presenza *Occupato* .

Ogni utente OIP ha a disposizione un interruttore profili.

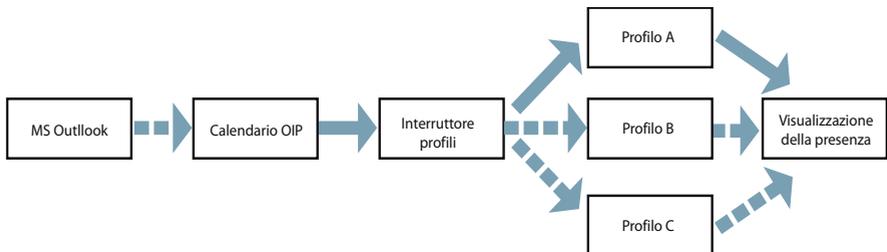



Fig. 81 Attivazione di un profilo in base ad uno stato di presenza del calendario OIP

Configurazione dell'interruttore profili

Procedere come segue per configurare l'interruttore profili.

1. Configurare per ogni stato di presenza utilizzato un profilo di presenza conforme alle indicazioni in "Configurazione di profili di presenza", pagina 271.
2. Con il tasto destro del mouse fare clic nella struttura di navigazione sull'utente OIP e selezionare *Interruttore di profili*.
   Viene visualizzata la finestra *Interruttore di profili*.
3. Assegnare ad ogni stato di presenza uno dei nuovi profili creati.
4. Salvare le impostazioni e chiudere la finestra *Interruttore di profili*.

Tab. 176 Impostazioni per l'attivazione automatica di profili

Parametro	Valore	Descrizione
Stato della presenza:		Stato di presenza del calendario OIP.
• *Disponibile/Riunione/ Occupato/Non disponibile/Assente*	<Profilo>	Lo stato di presenza attuale attiva il profilo di presenza attribuito.
Evento di applicazione:		<..>
• *Al login*	<..>	<..>
• *Al logout*	<..>	<..>

Tab. 177 Collegamento degli stati di presenza di diverse istanze tramite gli interruttori profili

Microsoft Exchange		Calendario OIP		Profilo di presenza		Indicazione di presenza
Regole per il collegamento degli stati di presenza delle diverse istanze:						
Stato Exchange	⇔	Stato calendario		Stato profilo	⇨	Stato profilo
Stato Exchange	⇔	Stato calendario		<vuoto>	⇨	Stato calendario
Regole per il collegamento degli stati specifici di presenza:						
Libero	⇔	*Disponibile*		*Disponibile*	⇨	*Disponibile*
(*Assente*)	⇦	*Sconosciuta*		<Questo stato non consente di cambiare profilo >		<Stato profilo del profilo attivo attualmente>
(*Assente*)	⇦	*Riunione*		*Riunione*	⇨	*Riunione*
Registrato	⇔	*Occupato*		*Occupato*	⇨	*Occupato*
Con riserva	⇔	*Non disponibile*		*Non disponibile*	⇨	*Non disponibile*
Assente	⇔	*Assente*		*Assente*	⇨	*Assente*
Regole per il collegamento dei testi oggetto specifici:						
Oggetto Exchange	⇔	Oggetto Calendario		Oggetto Profilo	⇨	Oggetto Profilo
Oggetto Exchange	⇔	Oggetto Calendario		<vuoto>		Oggetto Calendario
Regole per il collegamento dei testi di posizioni specifici:						
Posizione Exchange	⇔	Posizione Calendario		Posizione Profilo	⇨	Posizione Profilo
Posizione Exchange	⇔	Posizione Calendario		<vuoto>		Posizione Calendario

Legenda:

⇔ Lo stato di presenza del calendario OIP è accoppiato fisso con lo stato di presenza di Microsoft Exchange, sempre che Microsoft Exchange sia sincronizzato con il calendario OIP del toolbox.

⇦ Per lo stato di presenza del calendario OIP non esiste un equivalente in Exchange. Durante la sincronizzazione, in Microsoft Exchange viene assegnato lo stato di presenza in *Assente*.

Lo stato di presenza del calendario OIP determina tramite l'interruttore profili il profilo di presenza. Nel profilo di assenza è possibile definire uno stato di presenza.

⇨ Attivando un profilo di presenza, il suo stato di presenza è trasmesso all'indicazione di presenza. Esso può però essere sovrascritto da un'altra istanza (vedi anche "Stato di presenza in OIP", pagina 268).

6. 1. 15 Tasti funzione

L'applicazione Toolbox *Tasti funzione* consente di controllare i tasti funzione che sono stati precedentemente configurati e ordinati in gruppi.

Utilizzo di tasti funzione

Usando un tasto funzione è possibile attivare o disattivare la funzione associata a tale tasto. Procedere come segue:

1. Aprire il Toolbox e registrarsi con il proprio numero interno.
2. Aprire l'applicazione Strumenti OIP *Tasti di funzione*.

   Viene aperta la finestra Tasti funzione. I tasti funzione sono disposti in una matrice. Possono inoltre essere raggruppati in più schede.

   In base alla forma di rappresentazione si riconosce se ad un tasto funzione è stata associata una funzione e se è attivato o disattivato (vedi "Rappresentazione dei tasti funzione", pagina 288).
3. Fare doppio clic su un tasto funzione per attivare o disattivare la funzione associata. In alternativa è possibile comandare il tasto funzione con il tasto destro del mouse tramite il menu a comparsa.

Tab. 178 Rappresentazione dei tasti funzione

Simbolo	Colore	Descrizione	Stato
–	Grigio chiaro	Nessuna	Il tasto funzione non ha funzione assegnata
	Grigio chiaro	Nome del tasto funzione	Il tasto funzione ha una funzione assegnata La funzione è disattivata
	Grigio scuro	Nome del tasto funzione	Il tasto funzione ha una funzione assegnata La funzione è attivata

Configurazione dei tasti funzione

L'applicazione Toolbox *Tasti funzione* è un'applicazione per l'utente finale e le funzioni sono collegate ad un utente interno. Per la configurazione è pertanto sufficiente disporre dei diritti del gruppo utenti *OIP_USERS*.

È possibile assegnare ai tasti funzione una funzione. Configurando molti tasti funzione, è possibile raggrupparli per tema e disporli in proprie schede. Procedere come segue:

1. Aprire il Toolbox e registrarsi con il proprio numero interno.

2. Aprire l’applicazione Strumenti OIP *Tasti di funzione*.

   Viene aperta la finestra Tasti funzione.
3. Se si desidera configurare solo pochi tasti funzione che non si vogliono raggruppare, passare al punto 6. Se si desidera raggruppare i tasti funzione in schede, passare immediatamente al passo successivo.
4. Per creare una nuova scheda per il raggruppamento dei tasti funzione, aprire il menu a comparsa schede, facendo clic con il tasto destro del mouse sulla scheda e selezionare quindi *Crea nuovo gruppo*.

   Viene aperta la finestra con le impostazioni per i gruppi di tasti funzione.
5. Indicare i nomi del gruppo, la posizione della scheda di questo gruppo e il numero massimo di tasti funzione possibile per questo gruppo. Confermare le informazioni con *Salva*.

   Viene aperta la scheda per il nuovo gruppo di tasti funzione.
6. Per assegnare una funzione ad un tasto funzione, aprire il menu a comparsa facendo clic con il tasto destro del mouse su un tasto funzione e selezionare quindi *Modifica tasto funzione*.

   Viene aperta la finestra con le impostazioni dei tasti funzione.
7. Dare al tasto funzione un nome e selezionare dal menu a tendina *Scegli* la funzione desiderata.

   La scelta delle funzioni disponibili dipende dal server di comunicazione, a cui è collegato l'utente interno
8. Completare i dati relativi alla funzione e chiudere l'input con *Salva* .

   Il tasto funzione è configurato e pronto per l'uso.

6. 1. 16 Messaggi

L'applicazione Toolbox *Messaggi* consente ad un utente di inviare informazioni all'utente.

Nella finestra superiore vengono visualizzati i messaggi inviati e ricevuti. Se si seleziona un utente in destinazione, vengono visualizzati solo i messaggi dell’utente in questione. Tali messaggi vengono cancellati dal sistema dopo un determinato tempo. Se un messaggio non deve essere cancellato, marcarlo in tal senso con la casella alla sua destra.

Per inviare un messaggio, selezionare nella parte superiore sotto destinazione, il destinatario del messaggio e inserire il messaggio nella parte inferiore. Sotto il tipo

di messaggio è possibile scegliere diverse destinazioni, qualora siano stati registrati i relativi indirizzi. Facendo clic su *Invia*, il messaggio viene inviato.

Tab. 179 Tipi di messaggi

Tipo di messaggio	Descrizione
Destinazione autom.	L'indirizzo viene determinato automaticamente da OIP.
Messaggio di testo tramite PBX	Viene utilizzato il sistema di messaggio del server di comunicazione.
Messaggio di testo tramite OIP	Il messaggio viene inviato tramite OIP (a un utente OIP).
SMS	Il messaggio viene inviato come SMS.
E-Mail	Il messaggio viene inviato come e-mail.
Testo nel display	Il messaggio viene scritto come testo sul display del telefono di sistema.

Configurazione messaggi

In questa finestra vengono effettuate le impostazioni di base per i messaggi.

Tab. 180 Configurazione messaggi

Parametro	Descrizione
Suono	Impostazione del suono che deve segnalare un messaggio in arrivo.
Ritardare audio	Impostazione del ritardo audio in [sec].
Durata di riproduzione	Impostazione del tempo di riproduzione del suono in [sec] oppure durata illimitata.
E-Mail mobile	Indirizzo e-mail sul quale devono essere deviati gli e-mail in entrata come SMS.
E-Mail	Proprio indirizzo e-mail.

Se gli indirizzi sono definiti e SMTP Service è avviato, è possibile impiegare i tipi di messaggi SMS ed e-mail.

6. 1. 17 Gestore elenchi telefonici

Con *Gestore elenchi* un utente può guadare le voci di diversi elenchi e modificarle in funzione dei propri diritti di accesso.

Sotto la voce di menu *Elenchi* vengono elencate le rubriche. La definizione di quali elenchi vengono visualizzati dipende dai componenti dell'installazione.

Tab. 181 Indici

Elenco	Descrizione
ActiveDirectoryService	Active Directory
DasTelefonbuchDirectoryService	DasTelefonbuch Deutschland (D)
LDAPDirectoryService	Directory LDAP

Elenco	Descrizione
PISNSubscriberDirectoryService	Elenco utenti PISN
PhoneCardDirectoryService	Elenco privato sul server di comunicazione.
PrivateDirectoryService	Elenco OIP privato
PublicDirectoryService	Elenco OIP pubblico
ShortDialDirectoryService	Lista delle selezioni abbreviate del PBX
SubscriberDirectoryService	Elenco utenti PXB
SystemUserDirectoryService	Elenco utenti OIP
TwixTelDirectoryService	TwixTel (CH)

Per aggiungere contatti negli elenchi, selezionare nel menu l'elenco corrispondente, aprire il menu a comparsa e fare clic su *Aggiungi contatto*. Inserire i dati del contatto e memorizzare le variazioni.

L'immissione di contatti pubblici può avere luogo in una delle liste delle selezioni abbreviate del server di comunicazione oppure nell'elenco pubblico OIP. Se il server OIP è collegato solo a un server di comunicazione, non ha importanza in quale dei due elenchi venga inserito il nuovo contatto. In una rete di server di comunicazione al contrario si dovrà scegliere fra una selezione abbreviata comune e le selezioni abbreviate al di fuori di questo settore. Il settore delle selezioni abbreviate comuni viene configurato durante l'installazione oppure può essere configurato successivamente nella Configurazione OIP, nel Shortdial Directory Service.

L'aggiunta di contatti alle selezioni abbreviate comuni deve avere luogo in un elenco OIP pubblico. Qualora un contatto debba essere aggiunto solo a un server di comunicazione nella lista delle selezioni abbreviate, ciò potrà essere eseguito al di fuori del settore delle selezioni abbreviate comuni. I contatti che vengono aggiunti a un server di comunicazione nel settore delle selezioni abbreviate comuni verranno di nuovo cancellati al momento della sincronizzazione successiva.

Per cancellare contatti negli elenchi, selezionare il contatto nell'elenco corrispondente, aprire il menu a comparsa e fare clic su *Rimuovi contatto*.

Per cercare contatti negli elenchi, selezionare gli elenchi corrispondenti, aprire il menu a comparsa e fare clic su *Trova*. La lista dei risultati viene visualizzata sotto la voce di menu *Risultato ricerca*. Se nella finestra di ricerca dei contatti è stata attivata l'opzione *Accoda alla lista risultati*, il risultato di ricerca viene accodato ai risultati di ricerca già presenti

Diritti di accesso

Gli utenti OIP, che sono membri del gruppo utenti OIP *OIP_USERS*, possiedono diritti di lettura su tutti gli elenchi pubblici e diritti di scrittura sugli elenchi privati.

Le modifiche ai diritti di accesso ai diversi elenchi per determinati utenti OIP possono essere eseguite tramite un nuovo gruppo utenti OIP. A tale scopo, creare un nuovo gruppo utenti OIPe aggiungere a questo gruppo il servizio OIP Directory Service. A seconda di quali diritti di accesso devono essere garantiti per gli elenchi, è necessario assegnare il diritto di accesso corrispondente, vedi Tab. 42, pagina 63 . Successivamente è necessario attribuire ai singoli utenti OIP questo gruppo utenti OIP appena creato.

6. 1. 18 Gestore degli addebiti e delle chiamate entranti

L'applicazione toolbox *Documentazione del traffico* consente di visualizzare i dati sulle conversazioni dei server di comunicazione collegati al server OIP.

Fare clic sulla voce di menù *Dati relativi al collegamento*: vengono visualizzati i contatori dei dati di conversazione di tutti server di comunicazione collegati al server OIP.

Tab. 182 Contatori dei dati di conversazione di tutti i server di comunicazione collegati al server OIP

Contatori dati di conversazione	Descrizione
Contatore utenti	Elenca i contatori di tutti gli utenti PBX collegati al server OIP.
Contatori di rete	Elenca i contatori di tutte le interfacce di rete dei server di comunicazione collegati al server OIP.
Contatori centri di costo	Elenca i contatori di tutti i centri di costo dei server di comunicazione collegati al server OIP.
Tickets ICL	Elenca i ticket ICL di tutti gli utenti PBX collegati al server OIP.
Tickets OCL	Elenca i ticket OCL di tutti gli utenti PBX collegati al server OIP.

Per cancellare le voci dei contatori dei dati di conversazione o i ticket, accedere alla scheda corrispondente e selezionare le voci che si desidera cancellare, aprire il menu a comparsa e fare clic su *Cancella* ....

I dettagli relativi alle possibilità di impostazioni sono contenuti nel manuale di sistema Aastra 400 e Aastra IntelliGate®.

PBX

Alla voce di menù *PBX* vengono elencati i server di comunicazione collegati e gli utenti configurati su di essi. Per visualizzare i contatori dei dati di conversazione per i singoli server di comunicazione, selezionare i server di comunicazione corrispondenti.

Relativamente al contatore dei dati di conversazione indicato in Tab. 182, pagina 292 , in *Dettagli dei dati di collegamento* è anche possibile configurare il gestore degli addebiti e delle chiamate entranti singolarmente per ogni server di comunicazione.

I dettagli relativi alle possibilità di impostazioni sono contenuti nel manuale di sistema Aastra 400 e Aastra IntelliGate®.

Utente

Alla voce di menù *Utenti* vengono elencati tutti gli utenti dei server di comunicazione collegati al server OIP. Selezionare un utente per visualizzare i dati di conversazione.

Tab. 183 Dati di conversazione utente

Dati di conversazione	Descrizione
Contatore utenti	Elenca i contatori per le chiamate aziendali e private e i collegamenti di dati aziendali.
Tickets ICL	Elenca i ticket ICL dell'utente.
Tickets OCL	Elenca i ticket OCL dell'utente.
Configurazione dei dati di collegamento	Qui vengono eseguite le impostazioni per le preferenze dell'utente.

Stampa

La funzione di stampa consente di stampare diverse liste.

6. 1. 19 Gestore di agenti

L'applicazione Toolbox *Gestore agenti* consente ad un agente di Call Center di effettuare login e logout ed attivare lo stato Pausa e Postelaborazione.

Se nel gestore call center OIP sono configurati più motivi di pausa e di tempo di postelaborazione, questi possono essere selezionati tramite il elenco a discesa. I diversi motivi di pausa e di tempo di postelaborazione possono essere attivati solo con il Gestore di agenti.

In caso di attivazione di un motivo di pausa specifico è necessario selezionare innanzitutto il motivo della pausa prima dell'attivazione della pausa.

Per attivare un motivo di postelaborazione specifico, il tempo di postelaborazione impostato nel Gestore call center OIP non deve essere ancora trascorso. Selezionare prima di tutto il motivo della postelaborazione e successivamente terminare il

tempo di postelaborazione. Trascorso il tempo di postelaborazione viene utilizzato il codice standard configurato nel Gestore call center OIP.

Se lo stato della pausa viene attivato sul telefono di sistema, per la pausa viene utilizzato il codice standard configurato nel Gestore call center OIP. Anche terminando il tempo di postelaborazione sul telefono di sistema, viene utilizzato il codice standard configurato nel Gestore call center OIP per il tempo di postelaborazione.

Nel campo *Chiamate uscenti* l'agente registrato può scegliere se la chiamata uscente deve essere attivata con le impostazioni CLIP della linea privata o del servizio assegnato. Al momento della registrazione nel call center OIP, come impostazione standard viene utilizzata l'impostazione configurata nel Gestore call center OIP. Al momento dell'annullamento della registrazione dal call center OIP viene nuovamente ripristinata questa impostazione.

Inoltre, nel Gestore di agenti viene visualizzato lo stato attuale dei servizi ai quali l'agente è assegnato.

Tab. 184 Stato servizio

Stato call center OIP	Descrizione
Registrato	Numero di agenti registrati.
Disponibile	Numero di agenti che si trovano nello stato *Disponibile*.
Occupato	Numero di agenti che si trovano nello stato *Occupato*.
Pausa	Numero di agenti che si trovano nello stato *Pausa*.
Postelaborazione	Numero di agenti che si trovano nello stato *Postelaborazione*.
In attesa	Numero di chiamate in attesa nella coda ACD.

Per visualizzare singolarmente i dati dello stato per ogni servizio assegnato, aprire la vista dettagliata facendo clic sulla doppia freccia nella parte destra.

Nella visualizzazione dettagliata, l'agente può attivare o disattivare i servizi che gli sono attribuiti. Creare a questo scopo un nuovo gruppo utenti OIP a cui è assegnato il servizio OIP Agent Service con diritti di accesso *super user* e aggiungerlo all'agente. L'attivazione o la disattivazione nel servizio viene effettuata tramite la casella di controllo nel Gestore di agenti.

A sinistra della riga di stato del Gestore di agenti viene visualizzato lo stato dell'agente.

Tab. 185 Stato dell'agente

Stato dell'agente	Descrizione
Pronto	L'agente viene registrato e può ricevere le chiamate di Call Center.
Occupato (personale)	L'agente è occupato con una chiamata privata.
Occupato (<Servizio>)	L'agente è occupato con una chiamata di Call Center sul servizio xxx.

Stato dell'agente	Descrizione
In pausa	L'agente si trova in stato di pausa.
In tempo di postelaborazione	L'agente si trova nello stato di postelaborazione.
Registrazione è annullata	L'agente è disconnesso.

6. 1. 20 Display esterno

L'applicazione Toolbox *Display esterno* consente ad un utente di visualizzare i messaggi d'allarme che sono visualizzati sul display del suo hardphone, anche sullo schermo del suo computer.

Configurazione del display esterno

Nella finestra di configurazione viene definita la priorità nonché il segnale audio con il quale verranno segnalati i messaggi di allarme.

6. 2 OfficeSuite

OfficeSuite ha un ampio spettro di funzioni e copre un vasto campo di applicazioni. Come cockpit personale può essere utilizzato non solo come telefono comfort con accesso diretto a elenchi esterni e groupware come Microsoft Outlook. Con l'ausilio dei profili di presenza, l'utente può configurare anche l'instradamento delle chiamate personali e dipendenti dall'assenza e ottenere informazioni individuali sugli eventi desiderati.

Al momento OfficeSuite è disponibile solo per Aastra 400 e Aastra IntelliGate®.

Sommario:

6. 2. 1 Installazione

Sommario:

- Disinstallazione di OfficeSuite – pagina 297

6. 2. 1. 1 Requisiti per l'installazione

Per l'installazione di OfficeSuite, sul PC deve essere installato Microsoft .Net Framework 2.0. L'installazione può eventualmente essere effettuata dal sito web installazioni OIP.

Per l'installazione di OfficeSuite è necessario possedere i diritti locali dell'amministratore.

6. 2. 1. 2 Installazione di OfficeSuite

Avviare l'installazione tramite il sito web OIP.

1. Aprire il Web browser e inserire l'URL della homepage server OIP, ad es. http://oip-server.aastra.com<:Port>.
2. Nella barra dei menù, fare clic su *Installazioni OIP*.
3. Avviare l'installazione facendo clic su *OfficeSuite*. Si apre una nuova pagina web con i dati del server OIP che devono essere immessi durante l'installazione di OfficeSuite.
4. Tenere presente i messaggi di avvertenza prima di continuare con *Esegui*.
5. Selezionare la lingua di installazione e fare clic su *OK*.
6. Nella finestra di dialogo successiva fare clic su *Avanti*.
7. Leggere attentamente l'accordo di licenza prima di accettare le condizioni e fare clic su *Avanti*.
8. Inserire la directory di installazione e oppure accettare quella che viene proposta (raccomandato) e fare clic su *Avanti*.
9. Inserire i dati del server OIP e fare clic su *Avanti*.
10. Se deve essere installato OIP Update Service, selezionare l'opzione e fare clic su *Avanti*.
11. Nella finestra di dialogo successiva avviare l'installazione facendo clic su *Installa*.
12. Terminare l'installazione facendo clic su *Fine*.
13. Chiudere tutte le finestre del Web browser.

6. 2. 1. 3 OfficeSuite Aggiorna

Per aggiornare la versione già installata di OfficeSuite con una versione più recente, procedere come segue:

1. Aprire il Web browser e inserire l'URL della homepage server OIP, ad es. http://oip-server.aastra.com<:Port>.
2. Fare clic sul link *Installazioni OIP*e avviare l'installazione facendo clic su *OfficeSuite*.
3. Tenere presente il messaggio di avvertenza prima di continuare con *Esegui*.
4. Selezionare la lingua e fare clic su *OK*.
5. Nella finestra di dialogo successiva, confermare di voler aggiornare OfficeSuite e fare clic su *Sì*.
6. Nella finestra successiva fare clic su *Avanti*.
7. Terminare l'installazione facendo clic su *Fine*.

6. 2. 1. 4 Ripristino di OfficeSuite

Per la riparazione della versione già installata di OfficeSuite, procedere come segue:

1. Aprire il Web browser e inserire l'URL della homepage server OIP, ad es. http://oip-server.aastra.com<:Port>.
2. Fare clic sul link *Installazioni OIP*e avviare l'installazione facendo clic su *OfficeSuite*.
3. Tenere presente il messaggio di avvertenza prima di continuare con *Esegui*.
4. Selezionare la lingua e fare clic su *OK*.
5. Nella finestra di dialogo successiva avviare la procedura di riparazione facendo clic su *Avanti*.
6. Appare la finestra di dialogo di manutenzione. Selezionare l'opzione di *Manutenzione* e fare clic su *Avanti*.
7. Nella finestra successiva fare clic su *Installa*.
8. Terminare l'installazione facendo clic su *Fine*.

6. 2. 1. 5 Disinstallazione di OfficeSuite

La disinstallazione dell'OfficeSuite ha luogo tramite il *Pannello di controllo* \ *Software* del sistema operativo Windows.

6. 2. 2 Configurare OfficeSuite

Dopo aver avviato OfficeSuite è possibile eseguire la configurazione tramite il simbolo OfficeSuite nell'area Informazioni della barra delle applicazioni. Aprire il menu a comparsa e fare clic su *Impostazioni...*.

Collegamento locale Outlook

Per sincronizzare OfficeSuite con il Outlook locale, tenere presenti le seguenti indicazioni:

OfficeSuitepuò sincronizzare senza name server OIP massimo 350 contatti privati. Se è necessario sincronizzare un numero maggiore di contatti privati, attivare il nome server OIP, acquistando una licenza *Phonebook Connector* o *Microsoft Exchange Connector*.

6. 3 Office 1560/1560IP

Softphone Office 1560/1560IP è una workstation con posto operatore basata su PC. Può essere utilizzato insieme ad un telefono di sistema a filo (Office 1560) o come softphone IP autonomo (Office 1560IP) .

In una rete Aastra 400 e Aastra IntelliGate®, Office 1560/1560IP può essere impostato come workstation di posto operatore a livello di rete. A tal fine il presupposto è che tutti i server di comunicazione della rete Aastra 400 e Aastra IntelliGate® siano collegati a un server OIP.

Oltre alla chiamata globale su tutti i posti operatore collegati, esiste la possibilità di configurare gruppi di posto operatore, vedi "Predisposizione di gruppi di posto operatore", pagina 302. Pertanto gli utenti non possono eseguire o annullare la registrazione nelle workstation di trasferimento.

Office 1560/1560IP è disponibile solo per sistemi Aastra 400 e Aastra IntelliGate®.

Sommario:

6. 3. 1 Installazione

Sommario:

6. 3. 1. 1 Requisiti per l'installazione

Per l'installazione di Office 1560/1560IP è necessario possedere i diritti locali dell'amministratore.

Prima di avviare l'installazione di Office 1560/1560IP, le seguenti fasi dovrebbero essere eseguite o dovrebbero essere disponibili le seguenti informazioni:

I PC su cui viene utilizzato Office 1560IP devono essere dotati di uno o più strumenti mediali (per es. una cuffia e microfono per operatore).

Per ogni Office 1560/1560IP è necessario possedere una licenza *Office 1560/1560IP*.

6. 3. 1. 2 Configurazione del server di comunicazione

A seconda del tipo di applicazione è necessario eseguire sul server di comunicazione le seguenti impostazioni per il funzionamento di Office 1560/1560IP.

Office 1560

1. Assegnare l'applicazione *Office 1560* ai terminali desiderati in AMS AIMS (CM_4.1)e/o AIMS(CM_3_2_2).
2. Configurare nel server di comunicazione le proprietà dei rispettivi utenti conformemente alle indicazioni contenute nel manuale di sistema del server di comunicazione.

Office 1560IP

1. Predisporre i canali VoIP secondo le indicazioni contenute nel manuale di sistema "Aastra Intelligent Net".

2. Assegnare agli utenti desiderati un terminale IP del tipo *Softphone IP* e selezionare come applicazione *Office 1560IP*.
3. Configurare le proprietà degli utenti conformemente alle indicazioni contenute nei manuali di sistema Aastra 400 e Aastra IntelliGate® *Funzioni del sistema e servizi*.
4. Per ogni Office 1560IP definire una destinazione di non raggiungibilità in AMS (CM_4.1_*Irraggiungibile*) e/o AIMS (CM_3_2_1). Se Office 1560IP non è in funzione, le chiamate vengono instradate verso questa destinazione.

6. 3. 1. 3 Installazione di Office 1560/1560IP

Avviare l’installazione tramite il sito web OIP.

1. Aprire il Web browser e inserire l'URL della homepage server OIP, ad es. http://oip-server.aastra.com<:Port>.
2. Nella barra dei menù, fare clic su *Installazioni OIP*.
3. Avviare l'installazione facendo clic su *Office 1560/1560IP*. Si apre una nuova pagina web con i dati del server OIP che devono essere immessi durante l'installazione di Office 1560/1560IP.
4. Tenere presente i messaggi di avvertenza prima di continuare con *Esegui*.
5. Selezionare il tipo di installazione e fare clic su *Avanti*.
6. Nella finestra di dialogo successiva fare clic su *Avanti*.
7. Leggere attentamente l'accordo di licenza prima di accettare le condizioni e fare clic su *Avanti*.
8. Inserire la directory di installazione e oppure accettare quella che viene proposta (raccomandato) e fare clic su *Avanti*.
9. Inserire i dati del server OIP e fare clic su *Avanti*.
10. Se deve essere installato OIP Update Service, selezionare l'opzione e fare clic su *Avanti*.
11. Nella finestra di dialogo successiva avviare l'installazione facendo clic su *Installa*.
12. Terminare l'installazione facendo clic su *Fine*.
13. Chiudere tutte le finestre del Web browser.

6. 3. 1. 4 Office 1560/1560IPImpostazione

All'avvio di Office 1560/1560IP viene verificato se sul server OIP è presente una versione più recente di Office 1560/1560IP. Dopo la registrazione appare un messaggio che indica che è disponibile una nuova versione di Office 1560/1560IP. È possibile avviare l'installazione immediatamente, vedi "Installazione di Office 1560/1560IP", pagina 300, oppure successivamente.

6. 3. 1. 5 Disinstallazione di Office 1560/1560IP

La disinstallazione dell'Office 1560/1560IP ha luogo tramite il *Pannello di controllo* \ *Software* del sistema operativo Windows.

6. 3. 2 Predisposizione di Office 1560/1560IP

Qui di seguito Office 1560/1560IP viene predisposto per il funzionamento.

1. Controllare le impostazioni per le preferenze dell'utente nel server di comunicazione con AMS (CM_4.1/2) e/o AIMS (CM_3_2_1/2) ed effettuare gli adeguamenti necessari.
2. Avviare il Office 1560/1560IP e selezionare *Impostazioni*.
3. Indicare i dispositivi di stampa dei dati installati e scegliere i file audio per la segnalazione di chiamate o messaggi di sistema.
4. Office 1560/1560IP è ora pronto per il funzionamento. Nelle istruzioni per l'uso online (nel menu Guida) si trovano tutte le informazioni per il corretto utilizzo di Office 1560/1560IP.

Nota:
Attenersi alle seguenti limitazioni:

- Il telefono di sistema di Office 1560 associato come strumento mediale non deve far parte di una configurazione utente One Number.
- Sullo strumento mediale di un Office 1560 non devono essere configurate linee (selettore di linea).
- Non è ammesso un utilizzo congiunto di Office 1560/1560IP con OfficeSuite e Aastra 2380ip.

6. 3. 3 Configurazione del portatile come posto operatore

L'utente vuole poter utilizzare il posto operatore su PC anche tramite il telefono cordless.

È possibile integrare i telefoni di sistema DECT nel posto operatore di Office 1560 in modo tale che venga presentata la coda di attesa con le chiamate sul posto operatore.

Condizioni:

- Posto operatore Office 1560 (Office 1560IP non è supportato)
- Telefono da tavolo come strumento mediale (telefono digitale di sistema o telefono IP di sistema)
- Telefono di sistema DECT in modalità Twincomfort per il telefono da tavolo
- La licenza *ATASpro Interface*
- Deve essere installato il Display Server
- L'utente deve far parte del gruppo di utenti OIP*OPERATORS*.

Procedere come segue per configurare il telefono di sistema DECT come posto operatore.

1. Aprire sul posto operatore il toolbox con il nome utente e il PIN/Password dell'utente.
2. Aprire l'applicazione toolbox *Gestore di chiamate* e aprire la configurazione, facendo clic in basso nella barra applicazioni sul simbolo di configurazione.
3. Aprire la scheda *Operatore Twincomfort* e impostare il segno di spunta sulla casella di controllo *Attivato*.
4. Impostare *tempo di chiamata*, *tempo di ripetizione* e caratteristiche audio dello squillo. Le chiamate nella coda di attesa non vengono segnale singolarmente. La segnalazione di chiamata si riferisce all'intera coda di attesa. Impostando per es. una durata della notifica di 10 secondi e un tempo di ripetizione dello squillo di 60 secondi, all'utente viene segnalato ogni minuti che ci sono altre chiamate nella coda di attesa.
5. Memorizzare le impostazioni.
   Il telefono di sistema DECT è ora configurato sul posto operatore.

6. 3. 4 Predisposizione di gruppi di posto operatore

Sommario:

- Configurazione del server di comunicazione – pagina 303
- Configurazione del server OIP – pagina 303
- Predisposizione di Office 1560/1560IP – pagina 304
- Configurazione di un gruppo di posti operatore ridondante nel server di comunicazione – pagina 304

Nuovi gruppi di posto operatore vengono creati dall'amministratore nel server OIP tramite l'applicazione toolbox OIP Gestore call center, vedi "Gestore Call Center", pagina 240.

6. 3. 4. 1 Configurazione del server di comunicazione

Per la configurazione del gruppo di porto operatore sul server di comunicazione, eseguire i seguenti passaggi uno dopo l'altro:

1. Aprire nel server di comunicazione con AMS (CM_3.1.4) e/o AIMS (CM_2_1_2) un elemento di distribuzione delle chiamate con il numero di selezione passante e il numero telefonico interno, tramite il quale deve essere raggiungibile il nuovo gruppo di posto operatore.
2. Selezionare la destinazione DC per tutte le posizioni *ACD*.

6. 3. 4. 2 Configurazione del server OIP

Per la configurazione del gruppo di posto operatore sul server OIP, eseguire i seguenti passaggi uno dopo l'altro:

1. Avviare l'applicazione *Gestore di profilo* e inserire la licenza CTI Professional agli operatori.
2. Avviare il Gestore call center OIP per aprire un nuovo posto operatore (servizio) e configurare gli utenti come operatori (agenti).
3. Selezionare la voce di menu Servizi, aprire il menu a comparsa e fare clic su *Aggiungi servizio* e inserire il nome per il nuovo gruppo di posto operatore.
4. Selezionare il gruppo di lavoro inserito nel menu ed eseguire le impostazioni per
   - il guppo operatore,
   - gli elementi di instradamento e
   - le chiamate uscenti.

   Vedi "Gestore Call Center", pagina 240, paragrafo Servizi.

5. Selezionare la voce di menu Agenti, aprire il menu a comparsa e fare clic su *Aggiungi agente*. Selezionare dall'elenco gli utenti che devono essere assegnati al gruppo operatore e fare clic su *OK*. Selezionare il gruppo operatore corrispondente e fare clic su *OK*.

   Se i posti operatore non appaiono nell'elenco, è necessario assegnare loro la licenza CTI Standard nei profili utente.
6. Come numero alternativo è necessario assegnare all'operatore il numero del posto operatore nelle impostazioni degli agenti.

6. 3. 4. 3 Predisposizione di Office 1560/1560IP

Per la predisposizione di Office 1560/1560IP per l'utilizzo con gruppi operatore, eseguire i seguenti passaggi:

1. Fare clic sul simbolo *Gruppi di posto operatore* e configurare le chiamate operatore (proprie o tutte) che devono essere segnalate.
2. Aprire il menu *Impostazioni/Configura segnalazione ...* e configurare con quali colori devono essere visualizzate le chiamate operatore.

La guida online contiene tutte le informazioni per il corretto utilizzo di Office 1560/1560IP.

6. 3. 4. 4 Configurazione di un gruppo di posti operatore ridondante nel server di comunicazione

Affinché in caso di guasto del server OIP sia possibile distribuire comunque le chiamate nel gruppo di posto operatore, è necessario che anche il gruppo di posto operatore sia riprodotto nel server di comunicazione. Il server OIP crea automaticamente nel server di comunicazione un gruppo di chiamata per ogni gruppo di posto operatore e aggiunge gli operatori come membri. Se un operatore si connette o si disconnette, egli viene connesso o disconnesso anche dal gruppo di chiamata.

Creare di seguito il gruppo di posto operatore in modo che in caso di guasto del server OIP, le chiamate vengano trasferite automaticamente ai gruppi di chiamata predisposti.

1. Avviare l'applicazione Toolbox *Gestione Call Center*, selezionare il gruppo operatori e aprire la scheda *Elementi di instradamento*.
2. Selezionare in *Routing di emergenza* dal menu a tendina un gruppo di chiamata (GR), che deve essere utilizzato per il routing di emergenza delle chiamate di operatore entranti.

6. 3. 5 Predisposizione di utenti multipli

Esiste la possibilità di configurare più utenti in una workstation con posto operatore, che hanno il proprio numero interno e il proprio profilo utente (ad es., indicazione di presenza o elenco privato).

Questa funzionalità viene messa a disposizione tramite PUM (Personal User Mobility). Per la predisposizione di utenti multipli, eseguire i seguenti passaggi:

1. Configurare la workstation di trasferimento (workstation PUM) secondo le indicazioni contenute nel "PUM (Personal User Mobility)", pagina 318.
2. Assegnare alla workstation di trasferimento nella scheda *Linee* l’applicazione *Office 1560*.
3. Configurare gli operatori (utenti PUM) secondo le indicazioni contenute nel "PUM (Personal User Mobility)", pagina 318.
4. Assegnare agli operatori nella scheda *Generale* anche il gruppo utenti *OPERATORS*.

6. 4 Office eDial

Office eDial è un'applicazione CTI, che può essere collegata tramite l'OIP o il gestore di servizio TAPI AIF. È inoltre possibile integrare l'elenco telefonico privato di Microsoft Outlook. In tal modo Office eDial può cercare il numero telefonico del chiamante nei contatti della rubrica personale di Microsoft Outlook e, qualora corrispondano, visualizzarli.

Sommario:

- Installazione – pagina 306
- Configurazione – pagina 307

6. 4. 1 Installazione

Sommario:

- Installazione di Office eDial – pagina 306
- Manutenzione/impostazione di Office eDial – pagina 307
- Disinstallazione di Office eDial – pagina 307

6. 4. 1. 1 Requisiti per l'installazione

Per l'installazione di Office eDial è necessario possedere i diritti locali dell'amministratore.

Prima di avviare l'installazione di Office eDial, sulla workstation deve essere installato il gestore di servizio TAPI OIP.

6. 4. 1. 2 Installazione di Office eDial

Avviare l'installazione tramite il sito web OIP.

1. Aprire il Web browser e inserire l'URL della homepage server OIP, ad es. http://oip-server.aastra.com<:Port>.
2. Nella barra dei menu, fare clic su *Installazioni OIP*.
3. Avviare l'installazione facendo clic su *Office eDial*.
4. Tenere presente i messaggi di avvertenza prima di continuare con *Esegui*.
5. Nella finestra successiva fare clic su *Avanti*.

6. Leggere attentamente l'accordo di licenza prima di accettare le condizioni e fare clic su *Avanti*.
7. Inserire la directory di installazione e oppure accettare quella che viene proposta (raccomandato) e fare clic su *Avanti*.
8. Nella finestra di dialogo successiva avviare l'installazione facendo clic su *Installa*.
9. Terminare l'installazione facendo clic su *Fine*.
10. Chiudere tutte le finestre del Web browser.

6. 4. 1. 3 Manutenzione/impostazione di Office eDial

Nel caso di una nuova installazione della stessa versione o di un aggiornamento del Office eDial, attenersi a quanto segue:

1. Aprire il Web browser e inserire l'URL della homepage server OIP, ad es. http://oip-server.aastra.com<:Port>.
2. Fare clic sul link *Installazioni OIP*e avviare l'installazione facendo clic su *Office eDial*.
3. Tenere presente i messaggi di avvertenza prima di continuare con *Esegui*.
4. Appare la finestra di dialogo di manutenzione. Selezionare l'opzione di *Manutenzione* o *Aggiornamento* e fare clic su *Avanti*.
5. Nella finestra successiva fare clic su *Installa*.
6. Terminare l'installazione facendo clic su *Fine*.

6. 4. 1. 4 Disinstallazione di Office eDial

La disinstallazione dell'Office eDial ha luogo tramite il *Pannello di controllo* \ *Software* del sistema operativo Windows.

6. 4. 2 Configurazione

Al primo avvio di Office eDial è necessario eseguire la configurazione. Successivamente è possibile aprire la configurazione facendo clic con il tasto destro del mouse sul simbolo Office eDial nella campo delle informazioni della barra delle applicazioni e della voce di menu *Impostazioni...*.

Con la voce di menu *Telefonia* vengono eseguite le impostazioni per la linea TAPI e la località in cui ci si trova. Selezionare dall'elenco a discesa la linea configurata dal

gestore di servizio TAPI, che si desidera utilizzare. È possibile configurare Office eDial in modo che intervenga in caso di chiamate uscenti o in arrivo.

Le impostazioni della località vengono eseguite da Windows. L'opzione *Utilizza PBX* serve a Office eDial per conoscere da una parte la lunghezza massima del numero di chiamata che può essere selezionato dall'interno. Dall'altra parte Office eDial deve selezionare dall'interno ad es. dei numeri dalla rubrica personale di Microsoft Outlook Adressbuch, che in linea di massima sono numeri di chiamata selezionabili dall'esterno. A tale scopo inserire da un lato la lunghezza massima del numero di chiamata interno e dall'altro il numero principale del collegamento PSTN.

Sotto la voce di menu *Utilizzo* è possibile eseguire le impostazioni personali per Office eDial.

Sotto la voce di menu *Microsoft Outlook* è possibile configurare il collegamento a Microsoft Outlook. È possibile configurare se visualizzarer o meno le chiamate uscenti o in arrivo del contatto trovato dalla rubrica personale di Outlook. Inoltre, il contatto trovato può essere aperto anche in modo automatico.

Successivamente è possibile configurare in quali cartelle contatti eseguire la ricerca delle voci Office eDial.

Sotto la voce di menu *Combinazioni di tasti* è possibile configurare i tasti funzione ad es., <ctrl>-F8, per selezionare, accettare e riagganciare una chiamata.

Sotto la voce di menu *Protocollo* è possibile attivare la modalità di debug per Office eDial.

6. 5 Gestore di servizio TAPI OIP

Sommario:

6. 5. 1 Collegamento al server OIP

Il collegamento del gestore di servizio TAPI OIP al server OIP ha luogo tramite Ethernet. Il Gestore di servizio TAPI OIP può essere installato sia sui server di applicazioni che su computer per workstation, vedi "Esempi pratici", pagina 315.

6. 5. 2 Installazione

Sommario:

- Installazione del gestore di servizio TAPI OIP – pagina 309
- Aggiornamento/Riparazione del gestore di servizio TAPI OIP – pagina 310
- Disinstallazione del gestore di servizio TAPI OIP – pagina 310

Requisiti per l'installazione

Per l’installazione del gestore di servizio TAPI OIP è necessario possedere i diritti locali dell’amministratore.

Installazione del gestore di servizio TAPI OIP

In una rete Aastra 400 e Aastra IntelliGate® non devono essere installati diversi gestori di servizio TAPI OIP, poiché il server OIP assume la gestione della rete di server di comunicazione e, a seconda della configurazione dei diritti di accesso sul server OIP (vedi anche "Profili utente", pagina 229) mette a disposizione tutte le linee al Gestore di servizio TAPI OIP.

Il gestore di servizio TAPI OIP viene avviato con il servizio di sistema Windows *Telefonia*. All’installazione del gestore di servizio TAPI OIP viene installato anche il servizio di sistema Windows AgentProxySvc per la funzionalità di agente.

Avviare l’installazione tramite il sito web OIP.

1. Aprire il Web browser e inserire l'URL della homepage server OIP, ad es. http://oip-server.aastra.com<:Port>.
2. Nella barra dei menù, fare clic su *Installazioni OIP*.
3. Avviare l'installazione facendo clic su *gestore di servizio TAPI OIP*.
4. Tenere presente i messaggi di avvertenza prima di continuare con *Esegui*.
5. Selezionare il tipo di installazione e fare clic su *Avanti*.
6. Nella finestra di dialogo successiva fare clic su *Avanti*.
7. Leggere attentamente l'accordo di licenza prima di accettare le condizioni e fare clic su *Avanti*.
8. Inserire i dati del server OIP e fare clic su *Avanti*.
9. Se deve essere installato OIP Update Service, selezionare l'opzione e fare clic su *Avanti*.
10. Nella finestra di dialogo successiva avviare l'installazione facendo clic su *Installa*.

11. Eseguire la configurazione del gestore di servizio TAPI OIP (vedi la sezione "Configurazione", pagina 310) e confermare con *OK*.
12. Terminare l'installazione facendo clic su *Fine*.
13. Chiudere tutte le finestre del Web browser.

Aggiornamento/Riparazione del gestore di servizio TAPI OIP

Per aggiornare la versione già installata del gestore di servizio TAPI OIP con una versione più recente, procedere come segue:

1. Aprire il Web browser e inserire l'URL della homepage server OIP, ad es. http://oip-server.aastra.com<:Port>.
2. Fare clic sul link *Installazioni OIP*e avviare l'installazione facendo clic su *Gestore di servizio TAPI OIP*.
3. Tenere presente il messaggio di avvertenza prima di continuare con *Esegui*.
4. Selezionare il tipo di installazione e fare clic su *Avanti*.
5. Appare la finestra di dialogo di manutenzione. Selezionare l'opzione di *Manutenzione* o *Aggiornamento* e fare clic su *Avanti*.
6. Eseguire la configurazione del gestore di servizio TAPI OIP e confermare con *OK*.
7. Terminare l'installazione facendo clic su *Fine*.

Disinstallazione del gestore di servizio TAPI OIP

La disinstallazione del gestore di servizio TAPI OIP ha luogo tramite il *Pannello di controllo**Software* del sistema operativo Windows.

6. 5. 3 Configurazione

Sommario:

- Impostazioni specifiche dell'utente – pagina 311
- Impostazioni generali – pagina 313

Il gestore di servizio TAPI OIP viene configurato per il collegamento ad un server OIP.

1. Inserire l'indirizzo del server OIP, se non è già stato inserito automaticamente tramite l'installazione. Come indirizzo del server OIP è necessario indicare il nome DNS o l'indirizzo IP del server OIP.
2. Fare clic su *Collegamento al server* per creare il collegamento al server OIP.

Solo quando viene creato il collegamento al server OIP, è possibile eseguire le impostazioni specifiche dell’utente e le impostazioni generali.

La registrazione sul server OIP avviene tramite il nome utente di Windows, tramite un nome utente configurato nel server OIP oppure tramite il numero di telefono interno con il PIN dell’unità terminale, vedi anche il "Registrazione in Server OIP", pagina 40.

La registrazione tramite il nome utente di Windows è dinamica. Ciò significa che è possibile memorizzare un proprio profilo utente TSP per diversi nomi utente di Windows. A seconda del nome utente di Windows utilizzato per la registrazione sul PC, viene caricato il profilo utente TSP corrispondente.

La registrazione tramite un nome utente configurato nel server OIP o il numero telefonico interno con un PIN dell’unità terminale è un’impostazione fissa. Ciò significa che viene caricato sempre il profilo utente TSP configurato indipendentemente dal nome utente di Windows.

6. 5. 3. 1 Impostazioni specifiche dell’utente

Linee disponibili

Nella scheda *Profilo utente* vengono eseguite le impostazioni specifiche dell’utente.

1. Selezionare il tipo di registrazione e inserire i dati relativi all’utente.
2. Fare clic su *Carica linee* per visualizzare le linee disponibili.
3. Eseguire eventualmente ulteriori impostazioni definite dall'utente.
4. Salvare la configurazione per l’utente indicato nel profilo utente TSP facendo clic su *Salva*.

Se si desidera salvare altri profili utente TSP per utenti Windows, ripetere le fasi sopra indicate. Ciò è necessario se in qualità di amministratore si desidera mettere a disposizione il gestore servizi TAPI OIP ad es. ad utenti Windows che non dispongono di diritti di amministrazione locali.

Nei dati di registrazione vengono visualizzate le linee configurate nei profili utente per gli utenti indicati.

Accanto al nome al numero delle linee viene elencato anche il tipo di unità terminale e il diritto di accesso alla linea. I diritti di accesso possono essere modificati nell'applicazione Toolbox *Profili utente* vedi "Profili utente", pagina 229.

Tab. 186 Tipi di unità terminali

Tipo di terminale	Descrizione
Office xx / *Open Phone xx* / *Aastra 5x*	Alla linea è assegnato un telefono di sistema
<Telefono di sistema>+	Creato come agente
ISDN	Alla linea è assegnata un'unità terminale ISDN
Analogico	Alla linea è assegnata un'unità terminale analogica
Voice Mail	Alla linea è assegnata una linea Voice Mail interna
DECT GAP	Alla linea è assegnata un'unità terminale DECT compatibile GAP

Tab. 187 Diritti di accesso a linee telefoniche

Diritto di accesso	Descrizione
Comando	Diritti di accesso totali alla linea (gestione e controllo).
Controllo	La linea può essere solo sorvegliata.

Proprietà

Per modificare le impostazioni delle linee è necessario selezionare almeno una linea. Con il pulsante *Seleziona tutto* è possibile selezionare tutte le linee.

È possibile configurare il formato dei numeri della chiamata visualizzato in caso di chiamate entranti (CLIP) e di chiamate collegate (COLP).

Sono supportati i formati dei numeri di chiamata elencati nella Tab. 188, pagina 312 .

Tab. 188 Formati dei numeri di chiamata

Impostazione	Descrizione	Esempio
Mantenimento del prefisso di accesso alla linea urbana	Prefisso di accesso alla linea urbana-Numero telefonico	0-004132624xxxx
Rimozione del prefisso di accesso alla linea urbana	Numero telefonico	004132655xxxx
Sostituzione del prefisso di accesso alla linea urbana	Prefisso di accesso alla linea urbana-Numero telefonico	9-004132624xxxx
Impiego del formato canonico	+Indicativo di Stato (Indicativo di destinazione nazionale) numero di chiamata	+41 (32) 624xxxx

In caso di chiamate di utenti interni occupati sono disponibili due possibilità di interazione. Esiste la possibilità di effettuare l'avviso di chiamata in caso di utente occupato o di inserirsi nella conversazione in questione. Per entrambe le funzioni è necessario configurare nel server di comunicazione la relativa autorizzazione nelle impostazioni per le preferenze dell'utente. Microsoft TAPI non supporta l'utilizzo parallelo di queste due funzioni. Pertanto, qui è possibile configurare se in caso di

chiamate di utenti interni occupati viene utilizzata la funzione di avviso di chiamata o di inserimento.

Se l'utente è un agente ACD di un'applicazione esterna TAPI-ACD, tramite l'opzione di *Gestione delle variazioni dello stato di agente sull'unità terminale* è possibile trasferire il controllo dell'agente all'applicazione. Ciò significa che ogni variazione di stato che viene eseguita sul terminale di sistema deve essere confermata dall'applicazione esterna.

6. 5. 3. 2 Impostazioni generali

Le impostazioni globali sono valide per tutti i profili TSP salvati.

Impostazioni estese

Il gestore di servizio TAPI OIP supporta l'uso di selettori di linea. L'implementazione o meno di questa funzionalità dipende dall'applicazione CTI. Utilizzando il telefono di sistema, in caso di accettazione di chiamate sulla linea SL, le chiamate attive vengono deviate sulla linea privata. In caso di accettazione della chiamata tramite l'applicazione CTI, è possibile configurare che le chiamate vengano parcheggiate automaticamente sulla linea privata. Oltre a ciò, chiamate attive sulla linea RA possono essere visualizzate come collegate (*LINECALLSTATE_CONNECTED*) oppure come libere (*LINECALLSTATE_IDLE*). Rivolgersi al produttore dell'applicazione per sapere qual è la corretta impostazione per l'applicazione CTI in uso.

Il gestore di servizio TAPI OIP supporta l'uso di posti operatore. L'implementazione o meno di questa funzionalità dipende dall'applicazione CTI. Utilizzando il telefono di sistema, in caso di accettazione di chiamate sulla linea operatore, le chiamate attive vengono deviate sulla linea privata. In caso di accettazione della chiamata tramite l'applicazione CTI, è possibile configurare che le chiamate vengano parcheggiate automaticamente sulla linea privata.

Le chiamate parcheggiate possono essere segnalate all'applicazione CTI come libere o parcheggiate. Questa impostazione dipende dall'applicazione CTI utilizzata. Rivolgersi al produttore dell'applicazione per sapere qual è la corretta impostazione per l'applicazione CTI in uso.

Al momento dell'utilizzo delle funzionalità ACD del gestore di servizio TAPI OIP è possibile impostare la segnalazione sulla coda ACD. Rivolgersi al produttore dell'applicazione per sapere qual è la corretta impostazione per l'applicazione CTI in uso.

Impostazioni di debug

Per scopi di manutenzione è possibile eseguire qui le impostazioni per i file di log. Nel funzionamento normale, la modalità di debug deve essere disattivata poiché limita le prestazioni del sistema.

Per l'uscita dati di debug è necessario attivare le opzioni relative all' *Uscita dati di debug standard* e al *File di protocollo*. Nel campo della directory del log è necessario indicare il percorso per i file di log (impostazione di base c:\debug\). Attenzione, con questa voce, la directory non viene creata automaticamente. È necessario crearla separatamente, ad es. con Esplora risorse di Windows. Inoltre è possibile indicare la dimensione massima del file di protocollo e il numero di giorni trascorsi i quali i file di registro vengono cancellati automaticamente.

In caso di attivazione della modalità di debug vengono creati due file di log:

- intf<mmddhhmm>.log
- tspa<mmddhhmm>.log

Pertanto <mmddhhmm> indica il mese, il giorno, l'ora e i minuti nei quali il file di protocollo è stato creato.

Nel livello di debug è possibile specificare quali informazioni devono essere protocollate. Di norma, vengono selezionate tutte le opzioni.

7 Esempi pratici

OIP è una piattaforma molto versatile. Gli esempi seguenti illustrano alcune possibili applicazioni.

Ulteriori esempi pratici sono contenuti sulla homepage server OIP in *Documentazione OIP/ Esempi pratici di I/O OIP*.

Sommario:

7. 1 OIP Server come server per la telefonia

Per l'utilizzo del server OIP come server di telefonia non è necessaria alcuna altra impostazione sul server OIP, dal momento che nelle impostazioni standard OIP a tutti gli utenti viene assegnata la propria linea telefonica con diritti di *Controllo*. All'attivazione del modo Twincomfort (Aastra 400 e Aastra IntelliGate®) o rispettivamente del collegamento in parallelo (OpenCom 1000) alla linea DECT vengono attribuiti anche diritti di *Controllo*.

Agli utenti OIP è necessario assegnare la licenza CTI corrispondente nei profili utente.

Sul PC Client deve essere installato il gestore di servizio TAPI OIP. Eseguire l'installazione conformemente al "Gestore di servizio TAPI OIP", pagina 308. Come dati di registrazione inserire il nome utente Windows, se è configurato sul server OIP nei profili utente. Diversamente registrarsi tramite i numeri interni e il PIN.

L'accesso ad altre linee di telefonia deve essere eseguito nel profilo utente dell'utente corrispondente, vedi "Profili utente", pagina 229.

7. 2 Call center OIP

Per l'allestimento del call center OIP su Aastra 400 e Aastra IntelliGate®, eseguire i seguenti passaggi uno dopo l'altro:

1. Aprire nel PBX con AMS (CM_3.1.4) o AIMS (CM_2_1_2) un elemento di distribuzione delle chiamate con il numero di selezione passante e il numero telefonico interno, al quale il servizio ACD deve essere raggiungibile.
2. Selezionare la destinazione DC per tutte le posizioni *ACD*.
3. Avviare l'applicazione Toolbox *Profili utente* e attribuire all'agente la licenza CTI Professional.
4. Avviare il *Gestore di Call Center* via l'applicazione Strumenti, per aprire un nuovo servizio e configurare gli agenti.
5. Selezionare la voce di menu Servizi, aprire il menu a comparsa e fare clic su *Aggiungi servizio* e inserire il nome per il nuovo servizio.
6. Selezionare il servizio inserito nel menu ed eseguire le impostazioni per
   – il servizio e
   – gli elementi di instradamento.

   Vedi "Gestore Call Center", pagina 240, paragrafo Servizi.
7. Selezionare la voce di menu Agenti, aprire il menu a comparsa e fare clic su *Aggiungi agente*. Selezionare dall'elenco gli utenti che devono essere assegnati al servizio e fare clic su *OK*. Selezionare il servizio corrispondente e fare clic su *OK*.

   Se gli agenti non appaiono nell'elenco, è necessario assegnargli la licenza CTI Professional nei profili utente.

Al termine della configurazione, alla registrazione successiva nel server OIP tutti gli agenti ricevono il gestore agenti nel toolbox OIP, vedi OIPOIP"Gestore di agenti", pagina 293.

7. 3 Applicazioni esterne Client-Server TAPI

Per applicazioni server Client esterno TAPI, il server OIP deve mettere a disposizione del server di applicazioni le linee necessarie.

Per l'allestimento su Aastra 400 e Aastra IntelliGate®eseguire i seguenti passaggi uno dopo l'altro:

1. Inserire in AMS (CM_1.2) oppure AIMS (CM_1_2_2) la corrispondente licenza CTI.

2. Aggiungere all'amministratore TAPI (tapiadmin) nel profilo utente, scheda *Linee* tutte le linee necessarie e assegnare a tutte le linee il diritto di accesso *Controllo*.
3. Assegnare la licenza CTI corrispondente alle linee che sono state aggiunte all'amministratore TAPI. All'amministratore TAPI non è necessario assegnare alcuna licenza CTI.

Sul server di applicazioni installare ora il gestore di servizio TAPI OIP. Eseguire l'installazione conformemente al "Gestore di servizio TAPI OIP", pagina 308. Per la registrazione nel server OIP inserire i dati utente dell'amministratore TAPI.

Se l'applicazione esterna Client-Server TAPI supporta funzionalità ACD, devono essere effettuate le seguenti impostazioni:

1. Aprire nel PBX con AMS (CM_3.1.4) o AIMS (CM_2_1_2) un elemento di distribuzione delle chiamate con il numero di selezione passante e il numero telefonico interno, al quale il servizio ACD deve essere raggiungibile.
2. Selezionare la destinazione DC per tutte le posizioni *ACD*.
3. Avviare il *Profili utente* dall'applicazione Strumenti e selezionare il profilo utente dell'amministratore TAPI.
4. Aggiungere all'amministratore TAPI il gruppo utenti *ACD_ADMINISTRATORS* e memorizzare le impostazioni.
5. Assegnare le linee che debbono essere configurate come agenti alla licenza CTI Professional.
6. Avviare l'applicazione Toolbox Gestore call center OIP, per aprire un nuovo servizio e configurare gli agenti.
7. Selezionare la voce di menu Servizi, aprire il menu a comparsa e fare clic su *Aggiungi servizio* e inserire il nome per il nuovo servizio.
8. Selezionare il servizio inserito nel menu ed eseguire le impostazioni per
   - il servizio (controllo tramite applicazione esterna) e
   - gli elementi di instradamento.

   Vedi "Gestore Call Center", pagina 240, paragrafo Servizi.
9. Selezionare la voce di menu Agenti, aprire il menu a comparsa e fare clic su *Aggiungi agente*. Selezionare dall'elenco gli utenti che devono essere configurati come agenti e fare clic su *OK*. Non è necessaria alcuna assegnazione degli agenti ai servizi, dal momento che ciò viene comandato dall'applicazione ACD. Fare clic su *OK*.

   Se gli agenti non appaiono nell'elenco, è necessario assegnargli la licenza CTI Professional nei profili utente.

Quando l’applicazione ACD esterna deve eseguire la variazione dello stato di agente, come ad esempio il login e il logout, nelle impostazioni di linea del gestore di servizio TAPI OIP deve essere attivata l’opzione *Controllo delle variazioni dello stato agente sull’unità terminale*.

7. 4 Ambiente Citrix e Terminal server

Il server OIP può essere integrato in un ambiente Citrix o Terminal server. Per motivi di prestazioni, il server OIP non dovrebbe essere installato sul terminal server.

OIP-Toolbox

Ogni utente Terminal server può avviare il toolbox dalla homepage OIP con le proprie impostazioni, memorizzate sul server OIP.

È possibile avviare contemporaneamente un massimo di 100 istanze Toolbox OIP.

Per poter avviare il Toolbox, sono necessarie ulteriori impostazioni per l'uso di applicazioni Java, che dipendono dalla configurazione dell'ambiente Terminal server (per es. profili utente). Contattare quindi l'amministratore di rete responsabile in loco.

Office Softphone

Office I Softphone Office 1560/1560IP e Office 1600/1600IP non possono essere utilizzati in un ambiente Terminal server.

Gestore di servizio TAPI OIP

Per mettere a disposizione degli utenti di terminal server e delle loro applicazioni le linee di telefonia tramite TAPI, è necessario installare il Gestore di servizio TAPI OIP sul Terminal server. A tale scopo seguire le fasi descritte nel "Applicazioni esterne Client-Server TAPI", pagina 316.

Oltre a ciò, per motivi di sicurezza è necessario attivare il server di telefonia Microsoft sul Terminal server, in modo che gli utenti di Terminal server non abbiano accesso alle linee messe a disposizione dal Gestore di servizio TAPI OIP. La configurazione del server di telefonia Microsoft è indicata nella documentazione del corrispondente sistema operativo server Windows.

7. 5 PUM (Personal User Mobility)

Sommario:

- Configurazione PBX – pagina 319
- creazione della workstation PUM – pagina 319
- Creazione di utenti PUM – pagina 320
- Registrazione nella workstation PUM – pagina 320

Tramite PUM (Personal User Mobility) ha luogo la separazione fra workstation e utente, vale a dire in una workstation PUM possono registrarsi più utenti PUM oppure più utenti PUM possono registrarsi su diverse workstation PUM.

La workstation PUM è composta da un telefono di sistema e, in modo opzionale, da un PC della workstation.

Ogni utente PUM ha il proprio profilo utente con un numero di chiamata interno specifico. In caso di registrazione su una workstation PUM, questo profilo utente viene impostato in modo automatico.

7. 5. 1 Configurazione PBX

Poiché è necessario assegnare un numero di chiamata interno ad ogni telefono di sistema sul PBX, non occorre assegnare alle workstation PUM una gamma di numeri di chiamata libera e non necessaria sul PBX.

1. In AMS (CM_3.1.1) e/o AIMS (CM_1_2_8) assegnare un numero da questa gamma di numeri di chiamata agli utenti interni che si desidera creare come workstation PUM.
2. Configurare per il login e il logout un tasto funzione come utente PUM AMS (CM_4.2) o AIMS (CM_3_2_2) del tipo *ACD: Connettersi/Disconnettersi*.

7. 6 creazione della workstation PUM

Eseguire le fasi seguenti per creare una workstation PUM.

1. Avviare l’applicazione Strumenti *Profili utente* e selezionare sotto *Profili utente* la worstation PUM.
2. Nella scheda *PUM* selezionare l'opzione *PUM Workstation* . Se la workstation PUM è costituita dal telefono di sistema e dal PC della workstation, inserire in *Indirizzo IP* il nome DNS oppure, se non è presente alcun server DNS, l’indirizzo IP del PC della workstation. Diversamente lasciare il campo vuoto.
   È necessario tenere presente che l'indirizzo IP dei PC viene assegnato solo ad un'unica workstation PUM (rapporto 1 a 1).

La workstation PUM non deve essere precedentemente creata come agente nel Gestore call center OIP. Alla workstation PUM non occorre assegnare alcuna licenza CTI.

7. 6. 1 Creazione di utenti PUM

Eseguire le fasi seguenti per creare un utente PUM.

1. Avviare l'applicazione Toolbox *Profili utente*, selezionare la voce di menu *Profili utente*, aprire il menu a comparsa e fare clic su *Crea nuovo profilo utente*.
2. Nella parte destra eseguire le impostazioni per il nuovo utente PUM, vedi "Profili utente", pagina 229, paragrafo Profili utente.
3. Nella scheda *PUM*, selezionare l’opzione *Utente PUM* e assegnare allfutente PUM un numero di chiamata interno con il quale deve essere raggiungibile.
4. Eseguire altre impostazioni per l’utente PUM, vedi "Profili utente", pagina 229, paragrafo PUM.

7. 6. 2 Registrazione nella workstation PUM

Il login e il logout nella workstation PUM può essere eseguito tramite il tasto funzione configurato sul telefono di sistema oppure tramite l’applicazione OIP.

Registrazione nel telefono di sistema

Il login come utente PUM ha luogo tramite il numero di chiamata interno configurato e il tasto funzione *ACD: Connettersi/Disconnettersi*. Nel display, la procedura di login viene segnalata con *Login PUM...* e si accende il LED del tasto funzione. Se nel profilo dell'utente PUM è attivata la funzione *Verifica PIN alla connessione dell'unità terminale*, è necessario inserire anche il PIN al momento della registrazione (<Numero di chiamata> *<PIN>).

Registrazione tramite applicazione OIP

Il login come utente PUM viene eseguito inserendo il numero di chiamata interno configurato e la password. Nel display, la procedura di login viene segnalata con *Login PUM...* e si accende il LED del tasto funzione *ACD: Login/logout*, se configurato. Per la registrazione tramite l'applicazione OIP è necessario configurare l'indirizzo IP del PC nel profilo della workstation PUM.

7.7 Voice Mail standard e AVS

Oltre a Voice Mail standard, anche il precedente Voice Mail ACS (solo Aastra IntelliGate®) può essere collegato a OIP. Vengono supportate le voice mailbox, assegnate ai telefoni di sistema.

Per configurare il collegamento delle Voice Mail standard ed AVS eseguire uno dopo l'altro i seguenti passaggi:

1. Nel PBX aprire il numero di Voice Mail interno con AMS (CM_3.1.1) o AIMS (CM_1_2_8).
2. Nel PBX, aprire una nuova mailbox all'utente con AMS (CM_5.1.1) o AIMS (CM_1_6_2).
3. Se è selezionato il servizio Voice Mail *AVS*, aprire per l'utente una mailbox con il gestore di Voice Mail.
4. Configurare con AMS (5.1.1) o AIMS (CM_3_2_1_*Voice Mailbox*) le funzioni di Voice Mail specifiche dell'utente nel PBX.
5. Aprire la Toolbox *Preferenze dell'utente* e registrarsi con il nome dell'utente utilizzando il suo PIN.
6. Configurare nella scheda *Voice Mail* le funzioni di Voice Mail specifiche dell'utente nell'OIP.

Per le nuove Voice Mail è possibile eseguire diverse azioni a seconda del collegamento di Voice Mail, vedi Tab. 189, pagina 321 .

Tab. 189 Azioni per nuove Voice Mail

Azione	Descrizione	Standard	AVS
Nessun'azione		X	X
Archivia Voice Mail sul server OIP	Le nuove Voice Mail vengono scaricate dal PBX e memorizzate sul Server OIPnella directory *...\webapps\axp\voicemails*.	X	
Invia un collegamento alla Voice Mail come messaggio	Le nuove Voice Mail vengono scaricate dal PBX e memorizzate sul Server OIPnella directory *...\webapps\axp\voicemails*. Contemporaneamente viene inviato per e-mail il collegamento alla Voice Mail. Facendo clic sul collegamento viene riprodotta la Voice Mail.	X	
Invia un messaggio con la Voice Mail come allegato	Le nuove Voice Mail vengono inviate per e-mail come allegato.	X	
Invia un messaggio	Viene inviata una e-mail che segnala la presenza di una nuova Voice Mail.	X	X

Ogni utente può eseguire singolarmente le proprie impostazioni con l'applicazione Strumenti Preferenze dell'utente.

Per l'esecuzione delle azioni e-mail è necessario eseguire le seguenti impostazioni a seconda del collegamento e-mail.

Collegamento e-mail tramite un Mail Server SMTP

1. Avviare l'applicazione Toolbox Impostazioni OIP e selezionare in servizi OIP il SMTP Driver. Se il servizio OIP SMTP Driver non è visibile nell'elenco, è necessario riavviare l'installazione del server OIP e selezionare l'opzione *Collegamento ad un Mail Server SMTP* nell'installazione definita dall'utente, vedi "Aggiornamento server OIP", pagina 36.
2. Nelle proprietà specifiche, inserire l'indirizzo del proprio server SMTP nonché i dati di autenticazione eventualmente necessari.
3. Nell'applicazione Strumenti Preferenze dell'utente è necessario che per l'utente sia configurato un indirizzo e-mail valido.

Collegamento e-mail tramite Microsoft Exchange Server

1. Durante l'installazione del Server OIP, l'opzione *Collegamento ad un server Microsoft Exchange* deve essere selezionata e deve essere stata effettuata l'installazione del driver OIPExchange, vedi "Directory Microsoft Exchange", pagina 109.
2. Avviare l'applicazione Strumenti OIP *Gestore di profilo* e inserire per ogni utente l'alias della mailbox.

L'indirizzo mittente di posta elettronica per le Voice Mail può essere configurato nella configurazione OIP del servizio OIP Message Manager.

Come tipi di file Voice Mail sono disponibili i formati *.wav e *.mp3. Le impostazioni possono essere eseguite nel servizio OIP Voice Mail Manager.

7. 8 Sincronizzazione di ora nella rete PBX

Una sincronizzazione di ora nelle reti di PBX può avere luogo solo se tutti i PBX sono collegati con la linea pubblica. Nelle reti di PBX nelle quali ad esempio un solo server di comunicazione (PBX fateway) è collegato alla linea pubblica, la sincronizzazione dell'ora viene eseguita solo sul PBX gateway. Sugli altri PBX l'ora non viene sincronizzata.

In particolare per la documentazione degli addebiti e delle chiamate entranti a livello di rete è necessario che tutti i PBX abbiano la stessa ora.

Il Server OIP supporta le seguenti possibilità di sincronizzazione dell'ora.

Il PBX Gateway è il master orario

Il PBX gateway sincronizza l'ora sull'altro PBX collegato al server OIP. In alternativa è possibile sincronizzare l'ora di sistema del Server OIP anche a valle del PBX gateway, se non vi è alcun collegamento a un server per l'ora.

1. Avviare la configurazione PBX dell’applicazione Strumenti e selezionare sotto PBX Gateway la voce di menu *Impostazioni di data e ora*.
2. Sulla destra attivare l'opzione *Master orario PBX*.
3. Avviare l’applicazione Toolbox Impostazioni OIP e selezionare in servizi OIP il Time Service.
4. Nelle caratteristiche specifiche attivare la *Sincronizzazione di ora* e modificare se necessario l'*Intervallo di sincronizzazione*.
5. Allo scopo di sincronizzare anche l'ora di sistema del server OIP con il PBX gateway, attivare anche l'opzione *Sincronizzazione di ora dal server OIP*.

OIP server è il master orario

È possibile disattivare la sincronizzazione dell'ora sulla linea urbana e controllarla dal server OIP, sempre che disponga di un collegamento a un server per l'ora. In questo caso nessun server di comunicazione dovrà essere configurato come master orario.

1. Avviare l’applicazione Toolbox Impostazioni OIP e selezionare in servizi OIP il Time Service.
2. Nelle caratteristiche specifiche attivare la *Sincronizzazione di ora* e modificare se necessario l'*Intervallo di sincronizzazione*.

7. 9 Localizzazione DECT

Il sistema di localizzazione DECT consente di localizzare i portatili nel sistema DECT di un PBX collegato a OIP. L'intensità del segnale delle diverse basi radio è richiamabile nell'apparecchio. Pertanto è necessario siano presenti almeno tre basi radio. Un'applicazione esterna può calcolare la posizione con queste informazioni e visualizzarla. Questa posizione è solo a scopo informativo e non è garantita per la sicurezza delle persone.

Con il gestore I/O è possibile realizzare in modo visivo l'esempio della localizzazione DECT in edificio.

Procedere come segue:

1. La planimetria dell'edificio deve essere disponibile come file immagine in formato gif. La dimensione del file deve essere adeguata alla dimensione e alla risoluzione dello schermo. Il nome del file non deve contenere spazi e deve essere identico al nome dell'azione nel Gestore I/O.
2. Copiare la planimetria nella directory di installazione del server OIP *...\aastra\OIP\webapps\axp\images\io*.
3. Avviare il *Gestore I/O* dall'applicazione Strumenti e aggiungere un'azione del tipo *IOSystem* e attribuire a tale applicazione I/O il nome *Localizzazione DECT*.
4. Sotto l'applicazione I/O, aggiungere un'azione di tipo *Area* ed assegnarle ad es. il nome *Planimetria*. Il nome dell'azione deve essere identico al nome del file della planimetria.
5. Aggiungere le basi radio DECT, che devono essere incluse nella localizzazione DECT, selezionando la nuova azione creata nella struttura di navigazione, aprire il menu a comparsa e selezionare *Avanzate**Aggiungi basi radio DECT*. Non eseguire impostazioni in questo punto.
6. Sotto l'applicazione di I/O, aggiungere un'ulteriore azione del tipo *I/OSystem* ed assegnarle ad es. il nome *Terminale DECT*.
7. Selezionare questa azione, aprire il menù a comparsa e, tramite Speciale*Aggiungi terminale DECT*, aggiungere i terminali DECT che devono essere inclusi nella localizzazione DECT.
8. Aggiungere i terminali DECT, che devono essere inclusi nella localizzazione DECT, selezionando la nuova azione creata nella struttura di navigazione, aprire il menu contestuale e selezionare *Avanzate**Aggiungi terminali DECT*.
9. Definire l'intervallo di controllo nei terminali DECT inseriti (impostazione *Request interval*). Minore è l'intervallo di controllo impostato, maggiore sarà il carico del sistema DECT.

   Per disattivare la localizzazione DECT mentre il terminale DECT si trova nel caricatore, impostare il parametro *Handle charging bay* su *Sì* (valore stamdard).
10. Selezionare l'azione *Planimetria* e fare clic sul lato destro nella scheda *Visualizza*. Qui viene visualizzata la planimetria. Trascinare con il mouse le basi radio DECT singolarmente nella planimetria e sistemarle in base alla loro ubicazione.
11. Trascinare con il mouse i terminali DECT singolarmente nella rispettiva ubicazione della planimetria. Appena il sistema riconosce l'ubicazione dei terminali DECT, i terminali DECT vengono posizionati di conseguenza. In alternativa è possibile posizionare i terminali DECT anche sul bordo dell'immagine, in modo che

nella planimetria vengano visualizzati solo i terminali DECT che non si trovano nel caricatore.

7. 10 RSS News su telefoni di sistema

Tramite RSS News (Really Simple Syndication) è possibile richiamare informazioni (notizie, meteo, ecc.) di siti web e visualizzarle sui telefoni di sistema.

1. Avviare il *Gestore I/O* dall'applicazione Strumenti e aggiungere un'azione del tipo *IOSystem* e attribuire a tale applicazione I/O ad es. il nome *RSS news*.
2. Sotto l'applicazione I/O, aggiungere un'azione di tipo *RSSNews* ed assegnarle ad es. il nome "Produttore RSS".
3. Nella scheda *Parametri* è necessario configurare i seguenti parametri:
   - Refresh time
   - RSS location
   - Subscribers
   - Display time
   - Ring time

OIP legge il file RSS del fornitore del servizio nell'intervallo di tempo configurato in *Refresh time* e visualizza i nuovi messaggi inseriti.

8 Manutenzione e gestione degli errori

Informazioni e procedure per la manutenzione e l'eliminazione di errori.

Sommario:

8. 1 Avvertenza Server OIP

Sommario:

8. 1. 1 Backup della configurazione OIP

Durante l'installazione del server OIP viene impostato contemporaneamente anche il backup regolare del database OIP nonché del file di configurazione OIP. In tale sede vengono creati i seguenti file di backup:

- axpconfig_jjjj-mm-dd.xml
- axpdb_jjjj-mm-dd.sql

Il numero di giorni per i quali vengono conservati i file di backup memorizzati di volta in volta nel sistema dei file, dipende dalle impostazioni del servizio OIP *Database Driver*.

I tempi relatrivi al backup automatico dei file sono elencati nella Tab. 91, pagina 93 , vedi anche "Salvataggio OIP", pagina 93.

Il backup del database OIP e del file di configurazione OIP può essere eseguito anche in modo manuale nella configurazione OIP dell’applicazione toolbox, vedi "Configurazione OIP", pagina 225.

Il backup dei file ha luogo a partire dalla directory di installazione del server OIP nella cartella *backup*. La modifica di queste impostazioni può essere effettuata nel servizio OIP*Database Driver*.

Se i file di backup vengono salvati nella rete, è necessario avviare il servizio di sistema Windows *OIP Server*con un account utente, che abbia accesso a tali risorse di rete. In questo caso è necessario indicare il percorso di rete nel servizio OIP *Database Driver*.

8. 1. 2 Ripristino della configurazione OIP

Per il ripristino del database OIP e del file di configurazione OIPsono necessari i due file di backup creati, vedi "Backup della configurazione OIP", pagina 326.

Per il ripristino sicuro di una configurazione OIP sono necessarie tre fasi. Procedere come segue:

1. Installare il software del server OIPdesiderato senza avviare i servizi di sistema di Windows OIP:
   - Per iniziare l'installazione del server OIP con le componenti di installazione OIP necessarie, vedi "Server OIP", pagina 27.
   - Seguire la procedura di installazione finché appare la finestra di dialogo *Avviare i Servizi di sistema OIP Windows*.
   - Disattivare la casella di controllo *Avviare i Servizi di sistema OIP Windows* e procedere con l'installazione.
2. Caricare i file di backup:
   - Installare il software del server OIP per la seconda volta e selezionare come tipo di installazione *Ripristina il database OIP e/o il file di configurazione dal backup*.
   - Inserire il percorso ai file di backup e fare clic su *Avanti*.
   - Leggere attentamente e per intero le informazioni sulla versione OIP. Esse contengono alcune informazioni che non sono disponibili in questo documento. Chiudere la finestra del browser.
3. Installare il software del server OIP per la terza volta, avviando i servizi di sistema OIP Windows:
   - Per iniziare l'installazione del server OIP con le componenti di installazione OIP necessarie, vedi "Server OIP", pagina 27.
   - Seguire la procedura di installazione finché appare la finestra di dialogo *Avviare i Servizi di sistema OIP Windows*.
   - Verificare se la casella di controllo *Avviare i Servizi di sistema OIP Windows è attivata* e procedere con l'installazione.

A questo punto viene ripristinata la configurazione OIP.

8. 1. 3 Modifiche nella configurazione PBX

Eventuali modifiche alla configurazione del PBX vengono acquisite automaticamente dal Server OIP alla successiva sincronizzazione con il server di comunicazione. L'impostazione dell'intervallo di sincronizzazione con il server di comunicazione può essere eseguita nel servizio OIP*PBX Manager*

Eventuali variazioni alle seguenti impostazioni del PBX possono condurre a variazioni indesiderate del database OIP:

- Indirizzo IP del PBX
- Nome del PBX
- ID sistema

Se l'ID di sistema del PBX resta uguale, il server OIP tratta il server di comunicazione come PBX noto. Ciò significa che è possibile modificare l'indirizzo IP nonché il nome del PBX.

Se l'indirizzo IP e il nome del PBX restano uguali e varia solo l'ID di sistema del PBX, anche in questo caso il server OIPtratta il server di comunicazione come PBX noto.

Tutte le altre combinazioni fanno sì che il server OIP tratti il server di comunicazione come un altro PBX e crei gli utenti del PBX come nuovi record del database OIP.

Variazione dell'indirizzo IP del PBX

Per modificare l'indirizzo IP del PBX procedere come segue:

1. Modificare l'indirizzo IP del PBX ed eseguire il riavvio del PBX.
2. Registrarsi nel server OIP come amministratore OIP (oipadmin).
3. Aprire la configurazione OIP e selezionare il server di comunicazione nel menù *Rete PBX*, di cui si desidera modificare l'indirizzo IP. Solo dopo aver disattivato il PBX è possibile modificare l'indirizzo IP. Dopo la modifica, riattivare il server di comunicazione e salvare le modifiche.
4. Uscire e avviare di nuovo i servizi di sistema Windows *OIP Server*.

Primo avviamento del PBX

In caso di primo avviamento del PBX si dovrà procedere come segue, allo scopo di evitare eventuali perdite di dati:

1. Terminare i servizi di sistema Windows *OIP Server* sul server OIP.

2. Eseguire il primo avviamento del PBX nonché l'upload della configurazione del PBX.
3. Avviare il servizio di sistema Windows *OIP Server* sul server OIP.

8. 1. 4 Modifiche nell'hardware del PBX

La sostituzione dell'hardware del PBX o dei chip di licenza è possibile alle condizioni elencate in "Modifiche nella configurazione PBX", pagina 328, senza che sia necessario configurare di nuovo il server OIP.

In caso di modifiche all'hardware del PBX è necessario procedere come segue:

1. Terminare i servizi di sistema Windows *OIP Server* sul server OIP.
2. Apportare le modifiche desiderate all'hardware del PBX.
3. Eseguire eventualmente un upload della configurazione del PBX.
4. Avviare il servizio di sistema Windows OIP *OIP Server* sul server OIP.

8. 2 Localizzazione di comportamenti errati

Sommario:

L'interazione dei diversi componenti OIP all'interno della rete, il dimensionamento del server OIP nonché il software già installato sul PC OIP Client possono essere una causa di un comportamento errato di OIP. Pertanto al momento della pianificazione è necessario prestare la massima attenzione al fatto che l'infrastruttura corrisponda ai requisiti di OIP.

Ciononostante, durante l'installazione o il funzionamento è comunque possibile un funzionamento errato del server OIP o dei componenti OIP. Quindi si dovrebbe tentare di localizzare il comportamento errato e mettere a disposizione della propria organizzazione di supporto una descrizione errori precisa, comprensiva dei file di registro.

Nei seguenti capitoli viene raffigurata l'interazione dei componenti OIP l'uno con l'altro nonché all'interno della rete per l'identificazione dei guasti.

Ulteriori suggerimenti sono contenuti anche nella Knowledge Base. È possibile accedere alla Knowledge Base tramite il link *Sito web di supporto OIP*.

8. 2. 1 Sorveglianza dei collegamenti

La comunicazione del server OIP con il server di comunicazione, il database OIP, le applicazioni OIP e i connettori OIP viene sorvegliata da Heartbeats (HB), vedi figura Fig. 82 .

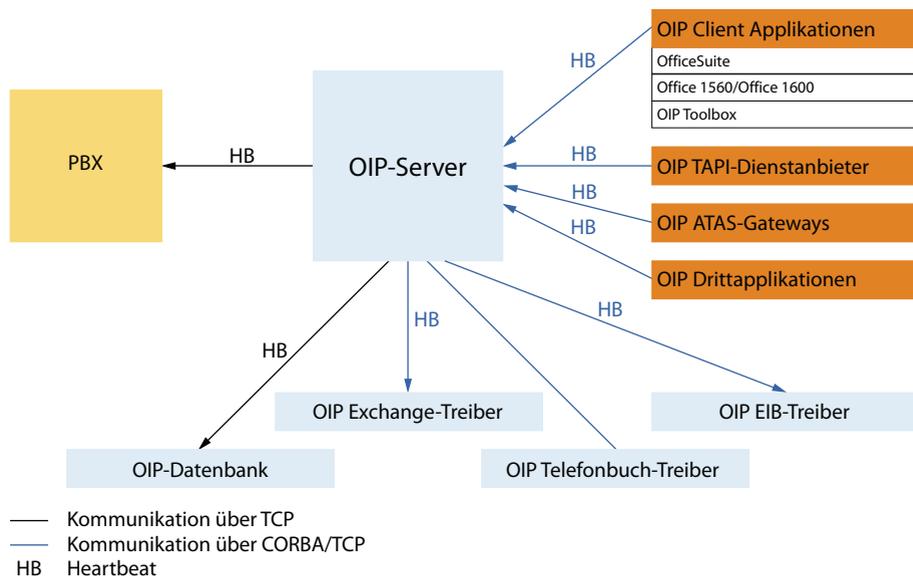



Fig. 82 Heartbeat fra client e server

Heartbeat viene inviato periodicamente dal client e verificato sul server. Se il client non è in grado di inviare Heartbeat, il client ricrea un nuovo collegamento[1)] autonomamente.

Il server OIP può fungere da client o da server. Nei seguenti collegamenti il server OIP è il client e invia conseguentemente l'Heartbeat a:

- PBX
- Database OIP
- OIPDriver Exchange
- OIPDriver KNX

1) Il toolbox OIP e Office 1560/1560IP devono essere riavviati.

Nei seguenti collegamenti il server OIP è invece il server e riceve pertanto gli Heartbeat da:

- Applicazioni OIP
- Gestore di servizio TAPI OIP
- OIP Gateway ATAS
- Applicazioni di terzi OIP

Sul livello TCP o sul livello CORBA possono verificarsi interruzioni del collegamento. In caso di interruzioni sul livello TCP (es. distacco del cavo di rete), vengono immediatamente creati i collegamenti fra client e server. Al contrario, il livello CORBA intercetta laddove possibile le brevi interruzioni fino a 10 sec.

I servizi OIP avviati dai client sul server OIP vengono terminati automaticamente dal server OIP dopo un'interruzione del collegamento per via della mancanza dell'Heartbeat.

Le interruzioni di collegamento nelle quali il server OIP è il client vengono registrate nel file di protocollo <OIPServer-aaaa-mm-gg_hh-mm-ss.log>. Le interruzioni di collegamento nelle quali il server OIP è il server vengono registrate nel file di protocollo del client corrispondente.

Sul server di comunicazione è possibile configurare un allarme che in caso di interruzione del collegamento fra il server OIP e il PBX genera un allarme. È possibile configurare i seguenti messaggi di allarme:

- Server ACD fuori servizio
- ATAS: Collegamento perduto/creato
- Third-Party CTI: Collegamento perduto/creato

Una panoramica dei file di registro dei componenti OIP durante il funzionamento è contenuta in "Salvataggio dei file di registro", pagina 332.

8. 2. 2 Prestazioni server OIP

Una diminuzione di potenza del server OIP può essere provocata dalle seguenti cause:

Database OIP lento

OIP è una applicazione in tempo reale e dipende da una disponibilità elevata e rapida del database. A causa del numero di voci nelle singole tabelle del database, nelle quali vengono eseguite delle uniformazioni dei dati anche durante il funzio-

namento, l'utilizzo della CPU del servizio database OIP aumenta e le prestazioni del server OIP possono diminuire.

Controllare nel task manager di Windows l'utilizzo della CPU del servizio database OIP. Già un utilizzo continuativo di più del 30% dovrebbe essere visto come critico.

In questo caso controllare il tempo di memorizzazione dei seguenti dati nel database:

- Dati statistici Call Center
- Registri delle chiamate
- Memorizzazione dei dati
- Dati di protocollo

In questo caso, modificare il tempo di memorizzazione dei dati nel database. È possibile accedere ai dati statistici del Call Center nonché ai dati di collegamento tramite il file creato. Qualora i dati siano necessari anche in formato database, è necessario replicare il database OIP in un database offline. Ulteriori informazioni in questo senso sono presenti sulle pagine Internet di MySQL (http://www.mysql.com).

Spazio di memoria non sufficiente

Sulla homepage OIP, alla voce di menù *Stato del server OIP*viene visualizzato l'utilizzo corrente di memoria del server OIP. Se l'utilizzo medio della memoria è al di sopra di 200 MB, il PC dovrebbe disporre di almeno 1 GB di memoria di lavoro.

Nessun collegamento ai driver del connettore OIP

Se il server OIP non riesce a creare alcun collegamento ai driver del connettore OIP, le prestazioni si riducono a causa dei continui tentativi di creare il collegamento del server OIP. Verificare nel file del protocollo principale del server OIP <OIPServer-aaa-mm-gg_hh-mm-ss.log> se sono presenti voci per tale comportamento, vedi anche "Sorveglianza dei collegamenti", pagina 330. È possibile che durante l'installazione del server OIP siano stati selezionati componenti OIP che non servono. In questo caso, eseguire di nuovo l'installazione del server OIP, vedi "Aggiornamento server OIP", pagina 36.

Una panoramica dei file di registro dei componenti OIP durante il funzionamento è contenuta in "Salvataggio dei file di registro", pagina 332.

8. 3 Salvataggio dei file di registro

Sommario:

- Comportamento errato durante l’installazione – pagina 333
- Comportamento errato durante il tempo di funzionamento – pagina 334
- Tabelle Modalità di debug – pagina 343

Per l'analisi e il comportamento errato è necessario salvare i file di registro corrispondenti e inviarli all'organizzazione di supporto con una descrizione esatta dell'errore. Creare un archivio ZIP per via delle dimensioni.

8. 3. 1 Comportamento errato durante l’installazione

Un'anomalia durante l'installazione viene rilevata nei file di registro corrispondenti.

OIP-Server

Salvare dalla directory di installazione del server OIP "*...\aastra\oip*" i file di registro con l'estensione **.log*.

Applicazioni OIP

Salvare dalla directory di installazione dell'applicazione OIP "...*aastra*\\..." i file di registro con l'estensione **.log*.

Office eDial

Salvare i file di registro della finestra degli eventi di Windows.

Gestore di servizio TAPI OIP

Salvare i file di registro della finestra degli eventi di Windows.

Se il comportamento errato si verifica durante la configurazione, vedi "Comportamento errato durante il tempo di funzionamento", pagina 334, paragrafo "Gestore di servizio TAPI OIP", pagina 340

Connettori OIP

Salvare dalla directory di installazione del driver del connettore OIP "...*aastra**oip*..." i file di registro con l'estensione **.log*.

8. 3. 2 Comportamento errato durante il tempo di funzionamento

Un'anomalia durante il funzionamento viene rilevata nei file di registro corrispondenti. La figura Fig. 83 mostra una panoramica del punto in cui vengono creati i diversi file di registro.

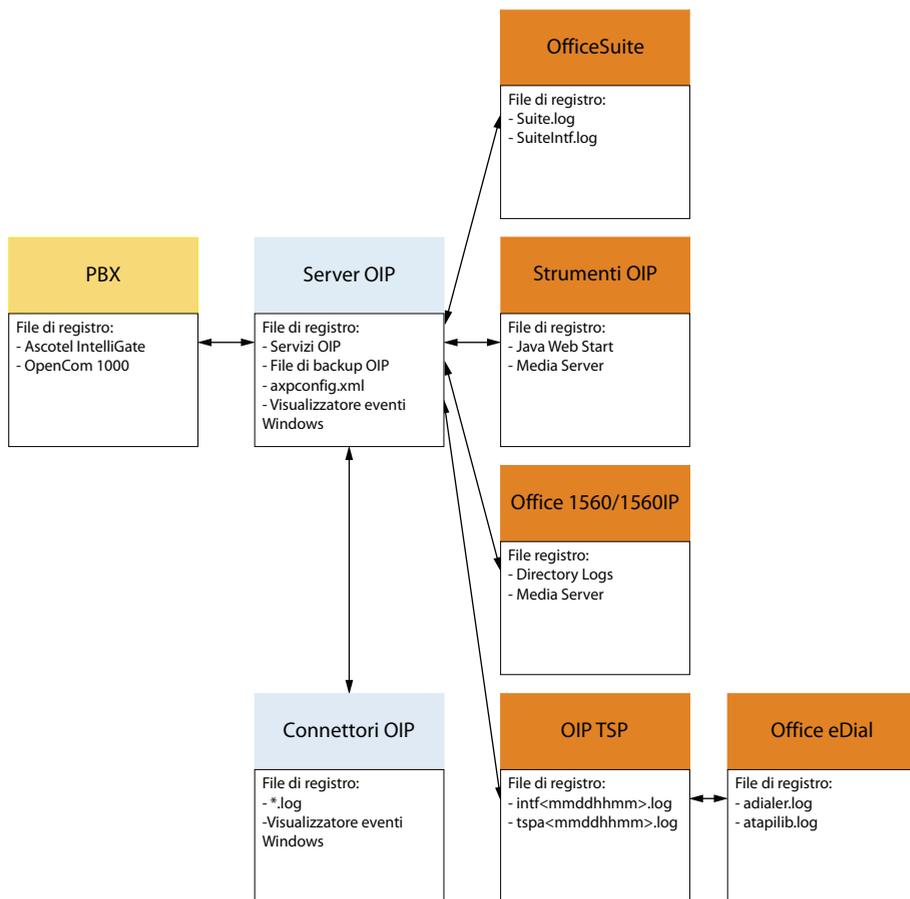



Fig. 83 Panoramica dei file di registro

Aastra 400, Aastra IntelliGate® e OpenCom 1000

Tab. 190 File di registro Aastra IntelliGate®/OpenCom 1000

File di registro	Note
File di registro Aastra 400 e Aastra IntelliGate®:	
• *I-Bus* • *ATPC3* • *Registri errori*	Inserire in Benni Monitor
File di registro OpenCom 1000:	
• *Controllo CI*	

OIP-Server

Nel server OIP esistono due livelli di file di registro. Il livello superiore è costituito dai file di registro che verbalizzano lo stato generale del server OIP. Ad esso appartengono i file di registro elencati nella Tab. 191, pagina 335 .

Tab. 191 File di registro livello 1

File di protocollo	Descrizione
OIPServer-yyyy-mm-dd_hh-mm-ss.log	File di protocollo del server OIP.
OIPWebServer-yyyy-mm-dd_hh-mm-ss.log	File di protocollo del Webserver OIP.
AXP-Logfile-yyyy-mm-dd_hh-mm-ss.log	File di protocollo del server OIP con informazioni dettagliate.
axpusers.log	File di protocollo dell'utente OIP configurato nel server OIP.

Il secondo livello è costituito dai file di registro dei singoli servizi OIP. Questi file di registro vengono eseguiti o completati con voci di protocollo solo se il servizio OIP corrispondente è stato impostato su *debug*. Nella Tab. 192, pagina 336 sono elencati i servizi OIP e i relativi file di registro.

Tab. 192 File di registro livello 2

Servizio OIP	File di protocollo
Account Service	AccountService_<ID utente OIP>_yyyy-mm-dd_hh-mm-ss_0.log
ACD Log Manager	ACDLogManager_yyyy-mm-dd_hh-mm-ss_0.log
ACD Log Service	ACDLogService_yyyy-mm-dd_hh-mm-ss_0.log
ACD Manager	ACDManager_yyyy-mm-dd_hh-mm-ss_0.log
ACD Service	ACDService_<ID utente OIP>_yyyy-mm-dd_hh-mm-ss_0.log
Active Directory Service	ActiveDirectoryService_yyyy-mm-dd_hh-mm-ss_0.log
Agent Manager	AgentManager_yyyy-mm-dd_hh-mm-ss_0.log
Agent Service	AgentService_<ID utente OIP>_yyyy-mm-dd_hh-mm-ss_0.log
Alarm Driver	AlarmReceiver_yyyy-mm-dd_hh-mm-ss_0.log TCP-IN-<Indirizzo IP PBX>-ON-1062.log
Alarm Service	AlarmService_<ID utente OIP>_yyyy-mm-dd_hh-mm-ss_0.log
Alpha & Quick Dial Service	AlphaService_yyyy-mm-dd_hh-mm-ss_0.log
Buddy Manager	BuddyManager_yyyy-mm-dd_hh-mm-ss_0.log
Buddy Service	BuddyService_<ID utente OIP>_yyyy-mm-dd_hh-mm-ss_0.log
Calendar Manager	CalendarManager_yyyy-mm-dd_hh-mm-ss_0.log
Calendar Service	CalendarService_<ID utente OIP>_yyyy-mm-dd_hh-mm-ss_0.log
Calendar Synchronization Service	CalendarSynchService_<ID utente OIP>_yyyy-mm-dd_hh-mm-ss_0.log
Call Logging Driver	TaxReceiver_yyyy-mm-dd_hh-mm-ss_0.log TCP-IN-<Indirizzo IP PBX>-ON-1080.log
Call Logging Manager	TaxManager_yyyy-mm-dd_hh-mm-ss_0.log
Call Logging Service	TaxService_<ID utente OIP>_yyyy-mm-dd_hh-mm-ss_0.log
Call Service	CallService_<ID utente OIP>_yyyy-mm-dd_hh-mm-ss_0.log
Client Utility Service	UtilsService_<ID utente OIP>_yyyy-mm-dd_hh-mm-ss_0.log
CLIP Service	CLIPService_yyyy-mm-dd_hh-mm-ss_0.log
Configuration Profile Manager	ConfigProfileManager_yyyy-mm-dd_hh-mm-ss_0.log
Configuration Profile Service	ConfigProfileService_<ID utente OIP>_yyyy-mm-dd_hh-mm-ss_0.log
Configuration Service	ConfigurationService_<ID utente OIP>_yyyy-mm-dd_hh-mm-ss_0.log
DasTelefonbuch Directory Service	DasTelefonbuchDirectoryService_yyyy-mm-dd_hh-mm-ss_0.log
Database Driver	DatabaseDriver_yyyy-mm-dd_hh-mm-ss_0.log
Directory Manager	DirectoryManager_yyyy-mm-dd_hh-mm-ss_0.log
Directory Service	DirectoryService_<ID utente OIP>_yyyy-mm-dd_hh-mm-ss_0.log
Display Manager	DisplayManager_yyyy-mm-dd_hh-mm-ss_0.log
Display Service	DisplayService_<ID utente OIP>_yyyy-mm-dd_hh-mm-ss_0.log
Event Service	EventService_yyyy-mm-dd_hh-mm-ss_0.log
Fax Manager	FaxManager_yyyy-mm-dd_hh-mm-ss_0.log
Fax Service	FaxService_<ID utente OIP>_yyyy-mm-dd_hh-mm-ss_0.log
Feature Service	FeatureService_yyyy-mm-dd_hh-mm-ss_0.log
Flow Manager	FlowManager_yyyy-mm-dd_hh-mm-ss_0.log

Servizio OIP	File di protocollo
Flow Service	FlowService_<ID utente OIP>_yyyy-mm-dd_hh-mm-ss_0.log
Function Key Manager	FunctionKeyManager_yyyy-mm-dd_hh-mm-ss_0.log
Function Key Service	FunctionKeyService_<ID utente OIP>_yyyy-mm-dd_hh-mm-ss_0.log
I/O Manager	IO-Manager_yyyy-mm-dd_hh-mm-ss_0.log
I/O Service	IO-Service-<ID utente OIP>_yyyy-mm-dd_hh-mm-ss_0.log
Jabber Driver	JabberDriver_yyyy-mm-dd_hh-mm-ss_0.log
Journal Manager	JournalManager_yyyy-mm-dd_hh-mm-ss_0.log
Journal Service	JournalService_<ID utente OIP>_yyyy-mm-dd_hh-mm-ss_0.log
Key Configuration Service	KeyService_<ID utente OIP>_yyyy-mm-dd_hh-mm-ss_0.log
LDAP Directory Service	LDAPDirectoryService_yyyy-mm-dd_hh-mm-ss_0.log
License Manager	LicenseManager_yyyy-mm-dd_hh-mm-ss_0.log
License Service	LicenseService_yyyy-mm-dd_hh-mm-ss_0.log
Line Service	LineService_<ID utente OIP>_yyyy-mm-dd_hh-mm-ss_0.log
Load Balancing Service	LoadBalancingService_<ID utente OIP>_yyyy-mm-dd_hh-mm-ss_0.log
Location Manager	LocationManager_yyyy-mm-dd_hh-mm-ss_0.log
Location Service	LocationService_<ID utente OIP>_yyyy-mm-dd_hh-mm-ss_0.log
Log Service	Log_<ID utente OIP>_yyyy-mm-dd_hh-mm-ss_0.log
Login Service	SystemLogin_<ID utente OIP>_yyyy-mm-dd_hh-mm-ss_0.log
Media Manager	MediaManager_yyyy-mm-dd_hh-mm-ss_0.log
Message Manager	MessageManager_yyyy-mm-dd_hh-mm-ss_0.log
Message Service	MessageService_<ID utente OIP>_yyyy-mm-dd_hh-mm-ss_0.log
Naming Service	DistributedNameService_yyyy-mm-dd_hh-mm-ss_0.log
Notepad Service	NotepadService_<ID utente OIP>_yyyy-mm-dd_hh-mm-ss_0.log
Notification Manager	NotificationManager_yyyy-mm-dd_hh-mm-ss_0.log
Notification Service	NotificationService_<ID utente OIP>_yyyy-mm-dd_hh-mm-ss_0.log
ODBC/JDBC Directory Service	LDAPDirectoryService_yyyy-mm-dd_hh-mm-ss_0.log
Operator Service	OperatorService_<ID utente OIP>_yyyy-mm-dd_hh-mm-ss_0.log
PBX Driver Ascotel	ASNMP-<Indirizzo IP PBX>_yyyy-mm-dd_hh-mm-ss_0.log ATNS-<Indirizzo IP PBX>_yyyy-mm-dd_hh-mm-ss_0.log ATNSDriver-<Indirizzo IP PBX>_yyyy-mm-dd_hh-mm-ss_0.log CTIDriverAscotel-<Indirizzo IP PBX>_yyyy-mm-dd_hh-mm-ss_0.log DisplayDriver_yyyy-mm-dd_hh-mm-ss_0.log PBXConfigDriver-<Indirizzo IP PBX>_yyyy-mm-dd_hh-mm-ss_0.log PBXDriverAFP-<Indirizzo IP PBX>_yyyy-mm-dd_hh-mm-ss_0.log PBXDriverAscotel-<Indirizzo IP PBX>_yyyy-mm-dd_hh-mm-ss_0.log PBXDriverInfolink-<Indirizzo IP PBX>_yyyy-mm-dd_hh-mm-ss_0.log TCP-OUT-<Indirizzo IP PBX>-1061_yyyy-mm-dd_hh-mm-ss_0.log TCP-OUT-<Indirizzo IP PBX>-1070_yyyy-mm-dd_hh-mm-ss_0.log TCP-OUT-<Indirizzo IP PBX>-1074_yyyy-mm-dd_hh-mm-ss_0.log TCP-OUT-<Indirizzo IP PBX>-1088_yyyy-mm-dd_hh-mm-ss_0.log

Servizio OIP	File di protocollo
PBX Driver OpenCom 1000	ANETProvider-<Indirizzo IP PBX>_yyyy-mm-dd_hh-mm-ss_0.log ANVZDriver-<Indirizzo IP PBX>_yyyy-mm-dd_hh-mm-ss_0.log CI-Provider-<Indirizzo IP PBX>_yyyy-mm-dd_hh-mm-ss_0.log CTIDriver-<Indirizzo IP PBX>_yyyy-mm-dd_hh-mm-ss_0.log OC1000DisplayDriver-<Indirizzo IP PBX>_yyyy-mm-dd_hh-mm-ss_0.log PBXConfigDriver-<Indirizzo IP PBX>_yyyy-mm-dd_hh-mm-ss_0.log TAMI-Provider-<Indirizzo IP PBX>_yyyy-mm-dd_hh-mm-ss_0.log TCP-OUT-<Indirizzo IP PBX>-8092_yyyy-mm-dd_hh-mm-ss_0.log TCP-OUT-<Indirizzo IP PBX>-8095_yyyy-mm-dd_hh-mm-ss_0.log TCP-OUT-<Indirizzo IP PBX>-880x_yyyy-mm-dd_hh-mm-ss_0.log
PBX Information Service	PBXInfoService_<ID utente OIP>_yyyy-mm-dd_hh-mm-ss_0.log
PBX Manager	PBXManager_yyyy-mm-dd_hh-mm-ss_0.log
PBX Setup Manager	PBXSetupManager_<ID utente OIP>_yyyy-mm-dd_hh-mm-ss_0.log
PBX Setup Service	PBXSetupService_<ID utente OIP>_yyyy-mm-dd_hh-mm-ss_0.log
PISN Directory Service	PISNSubscriberDirectoryService_yyyy-mm-dd_hh-mm-ss_0.log
Private Card Directory Service	PhoneCardDirectoryService_yyyy-mm-dd_hh-mm-ss_0.log
Private Directory Service	PrivateDirectory_yyyy-mm-dd_hh-mm-ss_0.log
Public Directory Service	PublicDirectory_yyyy-mm-dd_hh-mm-ss_0.log
PUM Manager	PUMManager_yyyy-mm-dd_hh-mm-ss_0.log
PUM Service	PUMService_<ID utente OIP>_yyyy-mm-dd_hh-mm-ss_0.log
Registration Manager	RegistrationManager_yyyy-mm-dd_hh-mm-ss_0.log
Registration Service	RegistrationService_<ID utente OIP>_yyyy-mm-dd_hh-mm-ss_0.log
Routing Manager	RoutingManager_yyyy-mm-dd_hh-mm-ss_0.log
Routing Service	RoutingService_<ID utente OIP>_yyyy-mm-dd_hh-mm-ss_0.log
RSS Driver	RSSDriver_yyyy-mm-dd_hh-mm-ss_0.log
Security Service	SecurityService_<ID utente OIP>_yyyy-mm-dd_hh-mm-ss_0.log
Server Utility Service	UtilityService_<ID utente OIP>_yyyy-mm-dd_hh-mm-ss_0.log
Service Manager	axpservices-yyyy-mm-dd_hh-mm-ss.log
Shortdial Directory Service	ShortDialDirectoryService_yyyy-mm-dd_hh-mm-ss_0.log
SMTP Driver	SMTPDriver_yyyy-mm-dd_hh-mm-ss_0.log
Subscriber Configuration Manager	SubscriberConfigManager_yyyy-mm-dd_hh-mm-ss_0.log
Subscriber Configuration Service	SubscriberConfig_<ID utente OIP>_yyyy-mm-dd_hh-mm-ss_0.log
Subscriber Directory Service	SubscriberDirectoryService_yyyy-mm-dd_hh-mm-ss_0.log
System User Directory Service	SystemUserDirectoryService_yyyy-mm-dd_hh-mm-ss_0.log
Test Manager	TestManger_<ID utente OIP>_yyyy-mm-dd_hh-mm-ss_0.log
Test Service	AgentService_<ID utente OIP>_yyyy-mm-dd_hh-mm-ss_0.log
Ticket Service	TicketService_<ID utente OIP>_yyyy-mm-dd_hh-mm-ss_0.log
Time Service	TimeService_<ID utente OIP>_yyyy-mm-dd_hh-mm-ss_0.log
TTS Manager	TTSManager_<ID utente OIP>_yyyy-mm-dd_hh-mm-ss_0.log
TwixTel Directory Service	TwixTelDirectoryService_yyyy-mm-dd_hh-mm-ss_0.log

Servizio OIP	File di protocollo
User Preferences Service	UserPreferences_<ID utente OIP>_yyyy-mm-dd_hh-mm-ss_0.log
User Profile Manager	UserProfileManager_yyyy-mm-dd_hh-mm-ss_0.log
User Profile Service	UserProfileService_<ID utente OIP>_yyyy-mm-dd_hh-mm-ss_0.log
User Service	UserServices-<ID utente OIP>_yyyy-mm-dd_hh-mm-ss_0.log
Voice Mail Manager	VoiceMailManager_<Id OIP>_yyyy-mm-dd_hh-mm-ss_0.log
Voice Mail Service	VoiceMailService_<ID utente OIP>_yyyy-mm-dd_hh-mm-ss_0.log
WEB Server Service	Stampa su console se il server OIP viene avviato in modalità console.

1. Attivare la modalità di debug per tutti i servizi OIP oppure per i servizi OIP corrispondenti, vedi "Servizi OIP", pagina 41. In tal caso il livello di registro dovrebbe essere impostato a *debug*. Le tabelle Tab. 194, pagina 344 , Tab. 195, pagina 347 e Tab. 196, pagina 351 contengono una panoramica sui servizi OIP per i quali si dovrà attivare la modalità di debug in caso di un comportamento errato per le diverse applicazioni client OIP e connettori OIP.
   Al momento dell'attivazione della modalità di debug, tenere presente che il comportamento in tempo reale del server OIP è limitato.
2. Salvare l'intera directory *logs* dalla directory di installazione del server OIP "...*aastra**oip*".
3. Salvare l'intera directory *backup* dalla directory di installazione del server OIP "...*aastra**oip*".
4. Salvare il file di configurazione OIP*axpconfig.xml* dalla directory di installazione del server OIP"...*aastra**oip*".
5. Salvare i file di registro della finestra degli eventi di Windows.

OfficeSuite

1. Attivare la modalità di debug tramite la voce di menù *Impostazioni* alla scheda *Protocollo*.
2. Dalla directory di installazione salvare i dati di registro:
   - Suite.log
   - SuiteIntf.log

OIP-Toolbox

Le informazioni elencate qui si riferiscono alle applicazioni OIP basate su Java.

Per le applicazioni OIP eseguire anche i seguenti passaggi:

1. Cancellare i file temporanei di Internet nel pannello di controllo Java (Pannello di controllo \Java). Cancellando il contenuto dei file temporanei Internet tutte le

applicazioni scaricate vengono cancellate dalla memoria, in modo tale che al successivo avvio dell'applicazione OIP verranno di nuovo scaricati tutti i file dell'applicazione.

2. Nel pannello di controllo Java, avviare il debug nella scheda *Estese*.
3. Riprodurre il comportamento errato.
4. Dalla directory dei profili utente *...\Sun\Java\Deployment\log* salvare il file di protocollo *javaws*.log*.

Office 1560/1560IP

1. Attivare la modalità di debug tramite la voce di menù *Impostazioni/Controllo*.
2. Dalla directory dei profili utente, *...\Documenti e impostazioni\All Users\Anwendungsdaten\Aastra* salvare l'intera directory *Logs*.

Server Media

Il server Media viene installato con Office 1600/1600IP e Office 1560/1560IP: Dalla directory dei profili utente, salvare il file di protocollo *media.log*.

Office eDial

1. Attivare la modalità di debug tramite la voce di menù *Impostazioni* alla scheda *Protocollo*.
2. Dalla directory di installazione salvare i dati di registro:
   – adialer.log
   – atapilib.log

Gestore di servizio TAPI OIP

1. Attivare la modalità di debug del Gestore di servizio TAPI OIP, vedi "Impostazioni di debug", pagina 314.
2. Riavviare il servizio di telefonia di Windows.
3. Salvare la directory configurata di log.
   – intf<mmddhhmm>.log
   – tspa<mmddhhmm>.log

   In caso di errore è possibile visualizzare i messaggi di evento elencati nella Tab. 193, pagina 341 collegando il server OIP e leggendo le linee.

Tab. 193 Messaggi di evento

Messaggio di eventi	Causa/Soluzione
Nessuna linea configurata per l'utente.	Verificare sul server OIP, se le linee sono assegnate all'utente.
Impossibile caricare l'elenco delle linee disponibili.	• Verificare sul server OIP, se l'utente possiede i diritti di accesso necessari. • Verificare se il server OIP funziona correttamente. Eventualmente, riavviare il server OIP.
Il software del server OIP non è compatibile.	Verificare nelle informazioni sulla versione OIP, se la versione del gestore di servizio TAPI OIP è compatibile con il server OIP.
Registrazione al server OIP non riuscita. Verificare il nome utente e la password.	• Verificare sul server OIP, se il nome utente è corretto. • Utilizzare il numero telefonico interno e il PIN dell'unità terminale per la registrazione, verificare se il PIN dell'unità terminale è stato modificato.
Registrazione al server OIP non riuscita. Verificare l'indirizzo del server.	Verificare se è stato inserito l'indirizzo corretto del server OIP. Se con il nome DNS non si ottiene alcun risultato, provare il collegamento di nuovo con l'indirizzo IP del server OIP. Se anche questo tentativo non riesce, rivolgersi all'amministratore OIP.
Inizializzazione dell'interfaccia CORBA non riuscita. L'installazione viene interrotta.	Impossibile eseguire il collegamento al server OIP. Rivolgersi all'amministratore OIP.
Connessione interrotta dall'utente.	Il collegamento al server OIP è stato interrotto.

Driver OIP Exchange per Microsoft Exchange Server 2007 & 2010

Se al termine dell'installazione del driver OIP Exchange non è stata attivata la modalità debug, avviare la configurazione attraverso la voce del menù di avvio.

Riprodurre il comportamento errato e salvare i seguenti file di protocollo:

Windows XP: c:\Documents and Settings\All Users\Application Data\Aastra\Oip\MsxDrv\Log\

Windows Server 2008/2008 R2 e Windows 7/Vista: c:\ProgramData\Aastra\Oip\MsxDrv\Log\

1. Salvare sul computer in cui è installato il driver OIP Exchange, i file di protocollo delle seguenti directory:
   – Windows XP:
     c:\Documents and Settings\All Users\Dati applicazioni\Aastra\Oip\MsxDrv\Log\
   – Windows Server 2008/2008 R2 e Windows 7/Vista:
     c:\ProgramData\Aastra\Oip\MsxDrv\Log\
2. Salvare i file di registro della finestra degli eventi di Windows su Microsoft Exchange Server.

Driver OIP Exchange per Microsoft Exchange Server 2003 & 2007

Per l'attivazione della modalità di debug, arrestare dapprima il servizio di sistema Windows *OIP Exchange Service* sul server Microsoft Exchange ed eseguire i seguenti passaggi.

1. Con un editor di testo, aprire il file di configurazione *msexchangedriverconfig.oip* nella directory di installazione del driver OIPExchange.
2. Modificare la voce *oip.exchangeconnector.debug*=0 a *oip.exchangeconnector.debug*=1 e salvare la modifica.
3. Avviare il servizio di sistema Windows *OIP Exchange Service*.

Riprodurre il comportamento errato e salvare i seguenti file di registro:

1. Salvare i file di registro dalla directory di installazione su Microsoft Exchange Server:
   - *delprivate.log*
   - *delpublic.log*
   - *regprivate.log*
   - *regpublic.log*
   - *regresult.txt*
2. Salvare i file di registro della finestra degli eventi di Windows su Microsoft Exchange Server.

Driver OIP dell'elenco (CD di elenchi telefonici)

Le informazioni qui elencate si riferiscono ai seguenti driver per elenchi OIP:

- Driver OIP TwixTel (CH)
- Driver OIP DasTelefonbuch (D)

Per l'attivazione della modalità di debug, arrestare dapprima il servizio di sistema Windows del driver dell'elenco OIP corrispondente ed eseguire i seguenti passaggi.

1. Con un editor di testo, aprire il file di configurazione *config.OIP* nella directory dell'elenco OIP.
2. Nella sezione [Config], modificare la voce *DebugLevel*=0 portandola a *DebugLevel*=1 e salvare le modifiche.
3. Avviare il servizio di sistema Windows del driver dell'elenco OIP corrispondente.

Riprodurre il comportamento errato e salvare i seguenti file di registro:

1. Salvare nel PC sul quale è installato il driver dell'elenco OIP, il file di protocollo "...*driver.log*" dalla directory di installazione.
2. Salvare nel PC sul quale è installato il driver dell'elenco OIP i dati di registro della finestra degli eventi di Windows.

Driver OIP dell'elenco (ODBC/JDBC)

Le informazioni qui elencate si riferiscono al driver dell'elenco OIP / driver OIP ODBC/JDBC.

La modalità debug viene attivata al momento dell'installazione del driver OIP ODBC/JDBC.

1. Salvare sul PC sul quale è installato il driver OIP ODBC/JDBC, l'intera directory *logs* dalla directory di installazione "*...\aastra\oip...*" .
2. Salvare nel PC sul quale è installato il driver OIP ODBC/JDBC i dati di registro della finestra degli eventi di Windows.

OIP Gateway ATAS

La modalità debug viene attivata al momento dell'installazione del gateway ATAS OIP.

1. Salvare sul PC sul quale è installato il gateway ATAS OIP, l'intera directory *logs* dalla directory di installazione "*...\aastra\oip...*" .
2. Salvare nel PC sul quale è installato il driver dell'elenco OIP i dati di registro della finestra degli eventi di Windows.

OIPDriver KNX

La modalità debug viene attivata al momento dell'installazione del driver KNX OIP.

1. Salvare sul PC sul quale è installato il driver KNX OIP, l'intera directory *logs* dalla directory di installazione "*...\aastra\oip...*" .
2. Salvare nel PC sul quale è installato il driver KNX OIP, i file di registro della finestra degli eventi di Windows.

8. 3. 3 Tabelle Modalità di debug

Le tabelle Tab. 194, pagina 344 , Tab. 195, pagina 347 e Tab. 196, pagina 351 contengono una panoramica sui servizi OIP per i quali si dovrà attivare la modalità di

debug in caso di un comportamento errato per le diverse applicazioni client OIP e connettori OIP.

Tab. 194 Modo debug applicazioni OIP (parte 1)

	Gestore di agenti	Gestore allarmi	Smistamento delle chiamate	Gestore di chiamate	Preferenze dell'utente	Profili utente	Indicazione di presenza	Impostazioni unità terminali	Display esterno	Tasti funzione	Gestore I/O	Calendario	Profili di configurazione	Tasti di linea	Messaggi
Account Service															
ACD Log Manager															
ACD Log Service															
ACD Manager															
ACD Service															
Active Directory Service															
Agent Manager	X														
Agent Service	X														
Alarm Driver		X									X				
Alarm Service		X									X				
Alpha & Quick Dial Service				X			X								
Buddy Manager				X			X								
Buddy Service				X			X								
Calendar Manager				X			X					X			
Calendar Service				X			X					X			
Calendar Synchronization Service															
Call Logging Driver															
Call Logging Manager															
Call Logging Service															
Call Service				X											
Client Utility Service															
CLIP Service				X			X								
Configuration Profile Manager															
Configuration Profile Service															
Configuration Service															
DasTelefonbuch Directory Service				X			X								
Database Driver															
Directory Manager															

	Gestore di agenti	Gestore allarmi	Smistamento delle chiamate	Gestore di chiamate	Preferenze dell'utente	Profili utente	Indicazione di presenza	Impostazioni unità terminali	Display esterno	Tasti funzione	Gestore I/O	Calendario	Profili di configurazione	Tasti di linea	Messaggi
Directory Service				X			X								
Display Manager											X	X			
Display Service											X	X			
Event Service															
Fax Manager															
Fax Service															
Feature Service															
Flow Manager															
Flow Service															
Function Key Manager															
Function Key Service															
I/O Manager											X				
I/O Service											X				
Jabber Driver															
Journal Manager				X											
Journal Service				X											
Key Configuration Service								X							
LDAP Directory Service				X			X								
License Manager	X			X			X				X				
License Service	X			X			X				X				
Line Service				X											
Load Balancing Service															
Location Manager											X				
Location Service											X				
Log Service															
Login Service															
Media Manager															
Message Manager															X
Message Service															X
Naming Service															
Notepad Service															

	Gestore di agenti	Gestore allarmi	Smistamento delle chiamate	Gestore di chiamate	Preferenze dell'utente	Profili utente	Indicazione di presenza	Impostazioni unità terminali	Display esterno	Tasti funzione	Gestore I/O	Calendario	Profili di configurazione	Tasti di linea	Messaggi
Notification Manager															
Notification Service															
ODBC/JDBC Directory Service															
Operator Service				X											
PBX Driver Ascotel	X		X	X			X								
PBX Driver OpenCom 1000	X		X	X			X								
PBX Information Service															
PBX Manager															
PBX Setup Manager															
PBX Setup Service															
PISN Directory Service				X			X								
Private Card Directory Service				X			X								
Private Directory Service				X			X								
Public Directory Service				X			X								
PUM Manager						X									
PUM Service						X									
Registration Manager															
Registration Service															
Routing Manager			X												
Routing Service			X												
RSS Driver															
Security Service															
Server Utility Service															
Service Manager															
Shortdial Directory Service				X			X								
SMTP Driver															
Subscriber Configuration Manager								X							
Subscriber Configuration Service								X							
Subscriber Directory Service				X			X								
System User Directory Service				X			X								
Test Manager															

	Gestore di agenti	Gestore allarmi	Smistamento delle chiamate	Gestore di chiamate	Preferenze dell'utente	Profili utente	Indicazione di presenza	Impostazioni unità terminali	Display esterno	Tasti funzione	Gestore I/O	Calendario	Profili di configurazione	Tasti di linea	Messaggi
Test Service															
Ticket Service	X														
Time Service															
TTS Manager															
TwixTel Directory Service				X			X								
User Preferences Service					X										
User Profile Manager					X	X									
User Profile Service					X	X									
User Service															
Voice Mail Manager															
Voice Mail Service															
WEB Server Service															

Tab. 195 Modo debug applicazioni OIP (parte 2)

	OIPGestore Call Center	Configurazione OIP	Gestore di test OIP	Impostazioni PBX	Documentazione del traffico	Gestore elenchi telefonici	OfficeSuite	WebSuite	Office 1560/1560IP	Office eDial	Gestore di servizio TAPI OIP	Applicazioni ACD esterne
Account Service									X			
ACD Log Manager	X						X		X		X	X
ACD Log Service	X						X		X		X	X
ACD Manager	X						X		X		X	X
ACD Service	X						X		X		X	X
Active Directory Service						X	X		X			
Agent Manager							X		X		X	X
Agent Service							X		X		X	X
Alarm Driver												

	OIPGestore Call Center	Configurazione OIP	Gestore di test OIP	Impostazioni PBX	Documentazione del traffico	Gestore elenchi telefonici	OfficeSuite	WebSuite	Office 1560/1560IP	Office eDial	Gestore di servizio TAPI OIP	Applicazioni ACD esterne
Alarm Service												
Alpha & Quick Dial Service							X		X			
Buddy Manager							X		X	X	X	X
Buddy Service							X		X	X	X	X
Calendar Manager							X	X	X			
Calendar Service							X	X	X			
Calendar Synchronization Service							X					
Call Logging Driver					X							
Call Logging Manager					X							
Call Logging Service					X							
Call Service	X						X	X	X	X	X	X
Client Utility Service												
CLIP Service							X		X			
Configuration Profile Manager							X					
Configuration Profile Service							X					
Configuration Service		X										
DasTelefonbuch Directory Service						X	X		X			
Database Driver	X											
Directory Manager						X	X	X	X			
Directory Service						X	X	X	X			
Display Manager							X					
Display Service							X					
Event Service												
Fax Manager							X					
Fax Service							X					
Feature Service							X					
Flow Manager												
Flow Service												
Function Key Manager							X					
Function Key Service							X					
I/O Manager												

	OIPGestore Call Center	Configurazione OIP	Gestore di test OIP	Impostazioni PBX	Documentazione del traffico	Gestore elenchi telefonici	OfficeSuite	WebSuite	Office 1560/1560IP	Office eDial	Gestore di servizio TAPI OIP	Applicazioni ACD esterne
I/O Service												
Jabber Driver												
Journal Manager							X	X	X			
Journal Service							X	X	X			
Key Configuration Service												
LDAP Directory Service						X	X	X	X			
License Manager	X				X		X	X	X	X	X	X
License Service	X				X		X	X	X	X	X	X
Line Service							X		X		X	X
Load Balancing Service												
Location Manager												
Location Service												
Log Service												
Login Service	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Media Manager												
Message Manager							X		X			
Message Service							X		X			
Naming Service	X	X									X	X
Notepad Service									X			
Notification Manager							X	X				
Notification Service							X	X				
ODBC/JDBC Directory Service						X	X	X				
Operator Service							X		X		X	X
PBX Driver Ascotel	X			X	X	X	X	X	X	X	X	X
PBX Driver OpenCom 1000	X			X	X	X	X	X	X	X	X	X
PBX Information Service							X	X	X	X	X	X
PBX Manager				X			X	X	X	X	X	X
PBX Setup Manager				X								
PBX Setup Service				X								
PISN Directory Service						X	X	X	X			
Private Card Directory Service						X	X	X	X			

	OIPGestore Call Center	Configurazione OIP	Gestore di test OIP	Impostazioni PBX	Documentazione del traffico	Gestore elenchi telefonici	OfficeSuite	WebSuite	Office 1560/1560IP	Office eDial	Gestore di servizio TAPI OIP	Applicazioni ACD esterne
Private Directory Service						X	X	X	X			
Public Directory Service						X	X	X	X			
PUM Manager						X			X			
PUM Service						X			X			
Registration Manager							X	X	X		X	X
Registration Service							X	X	X		X	X
Routing Manager	X											
Routing Service	X											
RSS Driver												
Security Service												
Server Utility Service												
Service Manager												
Shortdial Directory Service						X	X	X	X			
SMTP Driver							X					
Subscriber Configuration Manager							X	X				
Subscriber Configuration Service							X	X				
Subscriber Directory Service						X	X	X	X			
System User Directory Service						X	X	X	X			
Test Manager			X									
Test Service			X									
Ticket Service	X						X	X	X		X	X
Time Service												
TTS Manager							X	X				
TwixTel Directory Service						X	X	X	X			
User Preferences Service							X	X				
User Profile Manager							X	X	X	X	X	X
User Profile Service							X	X	X	X	X	X
User Service	X									X	X	X
Voice Mail Manager							X	X				
Voice Mail Service							X	X				
WEB Server Service												

Tab. 196 Modo debug driver OIP

	OIPDriver Exchange	Active Directory	Elenchi LDAP	Elenchi esterni	OIP Name Server	OIPDriver KNX
Account Service						
ACD Log Manager						
ACD Log Service						
ACD Manager						
ACD Service						
Active Directory Service		X			X	
Agent Manager						
Agent Service						
Alarm Driver						X
Alarm Service						X
Alpha & Quick Dial Service	X	X	X	X	X	
Buddy Manager						
Buddy Service						
Calendar Manager						
Calendar Service						
Calendar Synchronization Service						
Call Logging Driver						
Call Logging Manager						
Call Logging Service						
Call Service						
Client Utility Service						
CLIP Service	X	X	X	X	X	
Configuration Profile Manager						
Configuration Profile Service						
Configuration Service						X
DasTelefonbuch Directory Service				X	X	
Database Driver						
Directory Manager	X	X	X	X	X	
Directory Service	X	X	X	X	X	
Display Manager						X
Display Service						X
Event Service						
Fax Manager						

	OIPDriver Exchange	Active Directory	Elenchi LDAP	Elenchi esterni	OIP Name Server	OIPDriver KNX
Fax Service						
Feature Service						
Flow Manager						
Flow Service						
Function Key Manager						
Function Key Service						
I/O Manager						X
I/O Service						X
Jabber Driver						
Journal Manager						
Journal Service						
Key Configuration Service						
LDAP Directory Service			X			
License Manager					X	X
License Service					X	X
Line Service						
Load Balancing Service						
Location Manager						
Location Service						
Log Service						
Login Service						
Media Manager						
Message Manager						
Message Service						
Naming Service						
Notepad Service						
Notification Manager						
Notification Service						
ODBC/JDBC Directory Service				X	X	
Operator Service						
PBX Driver Ascotel						X
PBX Driver OpenCom 1000						X
PBX Information Service						

	OIPDriver Exchange	**Active Directory**	**Elenchi LDAP**	**Elenchi esterni**	**OIP Name Server**	**OIPDriver KNX**
PBX Manager						
PBX Setup Manager						
PBX Setup Service						
PISN Directory Service	X		X	X	X	
Private Card Directory Service	X		X	X	X	
Private Directory Service	X		X	X	X	
Public Directory Service	X		X	X	X	
PUM Manager						
PUM Service						
Registration Manager						
Registration Service						
Routing Manager						
Routing Service						
RSS Driver						
Security Service						
Server Utility Service						
Service Manager						
Shortdial Directory Service	X		X	X	X	
SMTP Driver						
Subscriber Configuration Manager						
Subscriber Configuration Service						
Subscriber Directory Service	X		X	X	X	
System User Directory Service	X		X	X	X	
Test Manager						
Test Service						
Ticket Service						
Time Service						
TTS Manager						
TwixTel Directory Service				X	X	
User Preferences Service						
User Profile Manager						
User Profile Service						
User Service						

9 Allegato

Requisiti per l'uso di OIP, indicazioni per la progettazione, informazioni sulle licenze, tabelle di compatibilità

Sommario:

9. 1 Progettazione

Sommario:

9. 1. 1 Comunicazione tra OIP, PBX e applicazioni

Il server OIP comunica tramite Ethernet con il server di comunicazione. Server OIP e PBX si scambiano sia dati di segnalazione e comando critici per il tempo che anche dati di informazione come p.es. file voce di Voice Mail PBX. Il server OIP non elabora i dati mediali in tempo reale (Media-Stream). Il Media-Stream è scambiato direttamente tra server di comunicazione e terminali, applicazioni OIP o applicazioni CTI di produttori terzi.

Applicazioni OIP e CTI comunicano inoltre tramite Ethernet con il server OIP.

Applicazioni OIP del tipo softphone IP, come p.es. o Office 1560IP, riconoscono e trattano il server di comunicazione come hardphone IP:

- La trasmissione voce ha luogo tramite i canali VoIP
- Il Media Stream scorre direttamente tra Softphone IP e PBX
- I dati dell'utente sono memorizzati nel server di comunicazione

Contrariamente agli hardphone IP, il server OIP segnala e comanda tutti i softphone IP nella rete. Il server OIP effettua anche l'indirizzamento IP dei softphone IP nel ser-

ver di comunicazione, per cui non è necessaria configurazione manuale che non viene più effettuata.

Softphone IP, accoppiati ad un hardphone (p.es.. Aastra 5370ip), come per es. Office 1560, non elaborano dati mediali e il flusso di dati è scambiato tra hardphone e PBX.

Per l'uso di un server OIP in un Aastra Intelligent Net il server OIP comunica solo con il nodo master.

9. 1. 2 Requisiti per la rete IP

Tenere presente che per ottimizzare l'ambiente di rete è assolutamente necessario il know-how di un tecnico di rete esperto.

Tenere presenti i seguenti punti prima dell'installazione di server OIP e del collegamento alla rete IP:

- Il DNS è configurato regolarmente.
- Verificare che sul server DNS non siano presenti voci non valide.

Tramite l'integrazione di OIP nella rete IP esistente è necessaria anche la larghezza di banda.

Comunicazione fra server OIP e PBX

La comunicazione fra il server OIP e il server di comunicazione avviene

- all'avvio del server OIP,
- sincronizzando il server OIP con il server di comunicazione e
- durante il tempo di funzionamento.

La larghezza di banda necessaria dipende dai seguenti fattori:

- Dimensioni della configurazione PBX al momento dell'avvio e della sincronizzazione
  - Numero utenti interni
  - Numero di elementi di distribuzione delle chiamate (EDC)
  - Voci presenti nella lista delle selezioni abbreviate/utente PISN
  - Voci nelle rubriche private
- Numero di conversazioni eseguite all'interno e all'esterno (chiamate per ora)

Il carico di rete medio durante il tempo di funzionamento può essere influenzato impostando diversi intervalli di sincronizzazione. Gli intervalli di sincronizzazione possono essere configurati nei servizi OIP.

Tab. 197 Sincronizzazione server OIP - PBX

Intervallo di sincronizzazione	Servizio OIP	Impostazione di base
Server OIP- Configurazione PBX	PBX Manager	ogni 15 minuti
Server OIP– Lista delle selezioni abbreviate PBX	Public Directory Service	ogni 60 minuti
Server OIP- Elenchi privati PBX	Private Directory Service	ogni 60 minuti

Comunicazione fra server OIP e applicazioni OIP

Al momento della comunicazione fra server OIP e applicazioni OIP durante il tempo di funzionamento, la larghezza di banda necessaria dipende dai seguenti fattori:

- Numero di conversazioni eseguite all'interno e all'esterno (chiamate per ora)
- Numero di utenti controllati per applicazione (ad es., indicazione di presenza)
- Numero di variazioni della configurazione tramite il toolbox OIP

Comunicazione fra server OIP e server Microsoft Exchange

Per quanto riguarda la comunicazione fra server OIP e server Microsoft Exchange, la larghezza di banda dipende dai seguenti fattori:

- Numero di voci presenti nella lista selezioni abbreviate PBX
- Numero di voci presenti nelle rubriche private PBX
- Numero di voci presenti nella cartella contatti pubbliche su Microsoft Exchange Server
- Numero di voci presenti nella rubriche private di Microsoft Outlook

L'impostazione degli intervalli di sincronizzazione fra PBX, server OIP e server Microsoft Exchange viene eseguita nei servizi OIP, vedi paragrafo "Comunicazione fra server OIP e PBX", pagina 356.

Comunicazione fra un IP-Softphone e PBX

In caso di utilizzo di softphone IP, al fine di raggiungere una qualità elevata della fonia, sono necessarie una disposizione attenta e una buona pianificazione della rete IP, eseguite in modo analogo alla progettazione di hardphone IP o di un sistema AIN (Aastra 400 e Aastra IntelliGate®).

Larghezza di banda della rete

Per quanto riguarda il dimensionamento della larghezza di banda di rete in ambienti LAN è necessario fare attenzione che gli ambienti LAN siano stati realizzati o adattati con degli Switch e non con gli Hub.

Al momento del dimensionamento sono soprattutto critiche le linee WAN.

Collegamento tramite linee WAN

I collegamenti WAN devono essere realizzati per proteggere i dati di conversazione e la problematica con i firewall (assegnazioni di porta dinamiche) tramite reti private virtuali (VPN).

9. 1. 2. 1 Firewall Management

Per l'utilizzo di firewall tra le linee di comunicazione di PBX, server OIP e client OIP, alcune porte devono essere aperte.

Firewall a monte del server di comunicazione

Se il server di comunicazione si trova a valle di un firewall, è necessario aprire le seguenti porte in entrata:

Tab. 198 Porte IP Aastra 400 e Aastra IntelliGate®:

Interfaccia	Porta TCP
Configurazione	1061/1062/1080[1)]
OIP Name Server	1070
Telefonia	1074
Alarming	1088
Ascotel-OIP Information Link	1112

[1)] Le porte per l'emissione di messaggi di evento PBX e degli addebiti possono essere configurate nel server di comunicazione con AMS o AIMS. I valori qui indicati sono i valori standard del PBX.

Tab. 199 Porte IP OpenCom 1000

Interfaccia	Porta
OIP Name Server	8092 (TCP)
Interfaccia TAMI	8095 (TCP)
Interfaccia CI	8801 -8808 (TCP)
RPC	962 (TCP)
Port mapper	111 (UDP)
OpenCom login	3100 (TCP)

Firewall sul server OIP

Se il server OIP è protetto da un firewall, è necessario aprire le seguenti porte in entrata:

Tab. 200 Porte IP server OIP

Componente server OIP	Porta TCP
Server OIP	2809
Web server OIP	80[1)]
Allarmi PBX	1062
Addebiti	1080
Database OIP	3308

1) La porta per il Web server OIP può essere definita durante l'installazione del server OIP. Il valore qui indicato è il valore standard.

Firewall su un client OIP

Se un client OIP (PC con un'applicazione OIP) è protetto da un firewall, è necessario aprire le seguenti porte in entrata:

Tab. 201 Porte IP applicazioni OIP, gestore di servizio TAPI OIP e connettori OIP

Applicazione OIP	Porte TCP
Strumenti OIP	Porta libera[1)]
OfficeSuite	Porta libera
Office 1560/1560IP	Porta libera
Gestore di servizio TAPI OIP	Porta libera
Driver OIP VoIP-Media	60201 - 60300
Action Server OIP	60801 - 60900
OIPDriver Exchange	60001 - 60100
Driver OIP ODBC/JDBC	63001 - 63010
OIP Driver TwixTel	60101 - 60110
OIP Driver DasTelefonbuch	60111 - 60120
Driver OIP ISDN Media	60901 - 60910
OIP Gateway ATAS	61001 - 61010
OIPDriver KNX	60501 - 60600

1) Viene ricercata ed occupata una porta libera

9. 1. 3 Requisiti per il server di comunicazione

Server OIP

Per il collegamento del server OIP al server di comunicazione è necessario che siano adempiute le seguenti esigenze:

- Il server di comunicazione deve essere collegato alla rete.
- Il server di comunicazione deve essere assegnato a un indirizzo IP.

IP-Softphone

La trasmissione voce ha luogo tramite i canali VoIP. In tale sede, prestare attenzione ai limiti di sistema e di espansione.

- Ogni softphone IP è registrato nel server di comunicazione come utente.
- Le impostazioni di telefonia devono essere effettuate nel server di comunicazione.
- Per ogni IP-Softphone è necessario possedere una licenza.

9. 1. 4 Requisiti per un PC server OIP

Per garantire il funzionamento sicuro e altamente affidabile del server OIP è necessario tenere presente i seguenti requisiti e limitazioni.

Tab. 202 Requisiti e limitazioni per un PC server OIP

Requisiti del sistema:	Min. Pentium 4, 3 GHz, 1 GB RAM, 1.5 GB di spazio libero su disco rigido
Sistemi operativi supportati	Vedi Tab. 214, pagina 368
Funzionamento su un sistema operativo Server	Consigliato a partire da 50 utenti
Funzionamento di applicazioni certificate tramite Aastra Technologies Limited sullo stesso PC.	Consentito
Funzionamento di altre applicazioni sullo stesso PC	Non consigliato, per garantire la disponibilità del server OIP ed evitare conflitti di compatibilità.
Installazione IIS sullo stesso server	Non consigliato, al fine di poter installare il Web server OIP sulla porta 80 IP standard.
Versione DirectX	a partire da 8.1
Ricerca in tempo reale di software antivirus	Disattivare per l'elenco OIP

9. 1. 5 Requisiti per il PC client OIP

Il PC client OIP deve soddisfare almeno i seguenti requisiti:

Tab. 203 Requisiti e limitazioni per un PC server OIP

Requisiti del sistema:	Come minimo Pentium III, 1 GHz, 512 MB RAM, 100 MB con spazio libero su disco rigido
Sistemi operativi supportati	Vedi Tab. 214, pagina 368
Funzionamento su un client virtuale	Non consentito
Versione DirectX	a partire da 8.1

Al momento dell'installazione di un Softphone IP il PC deve essere dotato di cuffie e microfono. Sono disponibili apparecchi con interfacce USB e analogiche.

9. 1. 6 Ulteriori requisiti per i PC con applicazioni CTI

Installazione di Microsoft Security Update

L'installazione di Microsoft Security Update è fortemente consigliata per tutti i PC sui quali sono installate applicazioni di Aastra Telecom Schweiz AG.

Dopo l'aggiornamento di un PC resta solo un piccolo rischio che si verifichino dei problemi. Aastra Telecom Schweiz AG non è in grado di pre-collaudare gli aggiornamenti di sicurezza e a maggior ragione non può testare le combinazioni di hardware e software possibili. Nel funzionamento e nei test interni all'azienda, tuttavia, le applicazioni vengono sempre collaudate su PC con l'update di sicurezza più attuale, in modo da riconoscere con la massima rapidità ogni problema che possa emergere.

Aggiornamento dell'ambiente Java-Runtime (JRE) sui PC server e client

Sui PC server con applicazioni CTI l'aggiornamento automatico dell'ambiente Java-Runtime (JRE) non è consigliato. Le applicazioni sono ottimizzate per determinate versioni di JRE. È senz'altro possibile far funzionare sullo stesso PC più versioni JRE, ma in pratica è emerso che spesso un aggiornamento di JRE conduce a malfunzionamenti e quindi a richieste di assistenza. Ciò accade in particolare quando vengono installati nuovi componenti dell'applicazione o si aggiornano dei componenti già installati.

Le applicazioni CTI-Server messe a disposizione da Aastra Telecom Schweiz AG vengono normalmente ottimizzate per la versione di JRE corrente al momento del rilascio del prodotto. La versione di JRE utilizzata viene dichiarata chiaramente. Il funzionamento senza problemi con altre versioni JRE non può tuttavia essere garantito completamente. Pertanto consigliamo di impiegare solo la versione di JRE consigliata e di non aggiornarla.

Sui PC client è possibile aggiornare JRE senza pensieri.

Impiego di scanner antivirus su PC server

L'impiego di software Anti-Virus su PC server con applicazioni CTI-Server è di norma privo di conflitti e consigliato, tuttavia il software Anti-Virus deve essere configurato in modo che tutti di dati soggetti all'elaborazione in tempo reale non vengano scansionati. Ad esempio, durante il funzionamento dell'OIP è necessario escludere la directory MYSQL della banca dati server OIP. Lo stesso vale fra l'altro per le applicazioni OpdenDesk e OpenMesssaging. Infine si consiglia di escludere dalle directory da scansionare quelle dei dati di chiamata e delle statistiche ACD, che vengono scritte dall'applicazione.

L'impiego contemporaneo di più programmi anti-virus di diversi produttori non causa normalmente alcun problema.

9. 2 Assegnazione delle licenze e limiti del sistema

Le licenze graduate delle applicazioni OIP, le funzioni OIP e i collegamenti OIP consentono di utilizzare la grande funzionalità di OIP in modo tagliato su misura e a costi ottimizzati.

Sommario:

9. 2. 1 Limiti del sistema

Numero massimo...	OIP	Note
Utente CTI Agenti	1200 250	Questo è il valore massimo di OIP. Il valore massimo in funzionamento viene determinato dal sistema di comunicazione collegato.

9. 2. 2 Uso di licenze OIP

Le licenze OIP vengono acquistate direttamente tramite il server licenze o tramite il rivenditore. Viene fornito un file licenze che contiene, oltre al codice di licenza, un elenco di tutte le licenze OIP abilitate. Il server OIP legge il codice di licenza dal file licenze e gestisce le licenze in modo indipendente dalle licenze PBX.

Procedere come segue per caricare le informazioni sulle licenze in OIP:

Se OIP non è ancora stato installato:

1. Copiare il file licenze OIP sul PC.
2. Avviare l'installazione OIP e seguire le istruzioni dell'assistente di installazione.
   In un determinato punto della procedura d'installazione, il sistema chiede di indicare la posizione dove è memorizzato il file licenze OIP.
3. Indicare la posizione in cui è memorizzato il file licenze OIP e proseguire nell'installazione.
   Il file licenze OIP viene copiato nella directory base OIP. All'avvio di OIP, il numero di licenza viene caricato e le licenze OIP contenute sono abilitate.

Se OIP è già stato installato:

1. Copiare il file licenze OIP nella directory base OIP(*...\programme\aastra\oip*)
2. Riavviare l'applicazione OIP.
   All'avvio di OIP, il numero di licenza viene caricato e le licenze OIP contenute sono abilitate.

9. 2. 3 Licenze OIP

Sommario:

Funzionamento base

Per il funzionamento base del server OIP esso necessita di un PBX attribuito fisso in esercizio e di una licenza OIP che abiliti il collegamento a tale PBX. Ogni ulteriore PBX sullo stesso server OIP necessita di un'altra licenza di collegamento.

La licenza di collegamento CTI limita le funzioni disponibili alle applicazioni TSP.

Tab. 204 Licenze per il collegamento PBX

Licenza	Descrizione
PBX Connections for <pbx type>	Licenza per l'esercizio di uno o più PBX con OIP. I sistemi sono specificati nel file licenza con un numero EID (Aastra 400 e Aastra IntelliGate®). o il loro numero numero di serie (OpenCom 1000). La licenza è valida solo per i sistemi PBX specificati
PBX Connections CTI for <pbx type>	Come licenza *PBX Connection for <pbx type>* ma limitata alle applicazioni TSP con OIP (CTI-Third-Party).
PBX Master	Questa non è una licenza acquistabile: Il primo PBX aggiunto viene dichiarato PBX master. Il PBX master deve essere sempre connesso con OIP, in modo che gli altri PBX con licenza restino abilitati all'esercizio con OIP. Il server OIP verifica il collegamento ogni 24 ore. Se nel corso di due controlli successivi il PBX non è collegato con il server OIP, tutti i PBX collegati sono staccati dal server OIP.

Applicazioni OIP

Le applicazioni OIP sono a disposizione sul server OIP e possono essere installate da quest'ultimo, sempre che siano state acquistate le relative licenze. Le licenze per applicazioni OIP comprendono tutti i diritti necessari per utilizzare l'applicazione nella sua funzione base.

La licenza di un'applicazione OIP abilita tutte le funzioni OIP necessarie al suo esercizio.

Tab. 205 Licenze per applicazioni OIP

Licenza	Descrizione
OfficeSuite	Licenza per l'esercizio di un OfficeSuite.
Office 1560	Licenza per l'esercizio di un Office 1560.
Office 1560IP	Licenza per l'esercizio di un Office 1560IP.

Collegamento di elenchi e software di gruppo

L'abilitazione delle seguenti licenze consente di accedere direttamente ad elenchi o software di gruppo come p.es. elenchi telefonici o Microsoft Exchange.

Tab. 206 Licenze per il collegamento di elenchi e applicazioni specifiche di terzi

Licenza	Descrizione
Phonebook Connector	Licenza per il collegamento dei seguenti elenchi elettronici: • "TwixTel", elenco telefonico per la Svizzera • "Das Telefonbuch", elenco telefonico per la Germania • Microsoft Active Directory come database di elenchi. • Database LDAP come database di elenchi. La licenza abilita inoltre l'uso del server Name per accedere direttamente dai terminali collegati agli elenchi collegati.
Microsoft Exchange Connector	Licenza per il collegamento di un server Microsoft Exchange per la sincronizzazione di contatti, voci di calendario, stato di presenza, Voice-mail ed e-mail. La licenza abilita inoltre l'utilizzo del server Name.

Esercizio Call Center

L'abilitazione delle seguenti licenze consente l'impiego del server OIP come call center.

Tab. 207 Licenze di Call Center

Licenza	Descrizione
OIP Call Centre	Abilita le funzioni call center in OIP e la coda di attesa ACD.
Groups	Ogni licenza permette di configurare un gruppo di agenti (servizi).
Agent	Ogni licenza permette di configurare un agente.

Applicazioni CTI Third-Party e applicazioni Toolbox

L'abilitazione delle seguenti licenze consente l'esercizio di applicazioni CTI Third-Party insieme al server OIP e l'impiego delle applicazioni Toolbox per l'esercizio telefonico. Applicazioni Toolbox per la configurazione del server OIP non richiedono licenza.

Tab. 208 Licenze per Third Party CTI

Licenza	Descrizione
CTI Third Party Basic	Abilita il collegamento con TSP, le funzioni base di telefonia e le applicazioni Toolbox OIP. Supporta le funzioni telefoniche di una semplice applicazione CTI (ad es. Office eDial, CD di elenco telefonico).
CTI Third Party Standard	Abilita il collegamento con TSP, le funzioni standard di telefonia e le applicazioni Toolbox OIP. Supporta le funzioni telefoniche necessarie di una semplice applicazione Standard CTI.

Queste licenze sono anche necessarie per l'uso di applicazioni di terzi che comunicano direttamente e non tramite TSP con il server OIP.

Profili di presenza

L'abilitazione delle seguenti licenze aumenta la funzionalità OIP con profili di presenza.

Tab. 209 Licenze per funzioni OIP

Licenza	Descrizione
Profiles	Consente la creazione di (un numero qualsiasi di) profili di presenza.

Funzioni di allarme e di localizzazione

L'abilitazione delle seguenti licenze aumenta la funzionalità OIP con funzioni di allarme e localizzazione.

Tab. 210 Licenze per funzioni OIP

Licenza	Descrizione
ATAS Interface	Licenza per l'abilitazione della funzionalità server allarmi. Questa licenza è necessaria anche quando un server allarmi esterno viene collegato al server OIP (abilita il gateway ATAS).
ATASpro Interface	Estensione di licenza per *ATAS Interface* Abilita la funzione di localizzazione DECT OIP.

Nota (solo Aastra 400 e Aastra IntelliGate®):
È possibile acquistare queste licenze anche nel server di comunicazione (raccomandato). OIP le seleziona anche dal server di comunicazione.

Licenza di prova

La licenza di prova può essere abilitata solo per un tempo limitato. Serve a conoscere il server OIP e le sue funzioni.

Tab. 211 Licenza di prova

Licenza	Descrizione
Trial Licence, Office 1560x, CTI	La licenza di prova abilita tutte le licenze OIP per 30 giorni (vedere "Licenze OIP", pagina 363). Serve a testare la funzionalità OIP.

Importazione delle licenze durante l'aggiornamento di versioni OIP meno recenti

Le licenze OIP a partire dalla versione OIP 7.6 non sono perfettamente identiche alle licenze OIP per versioni OIP precedenti. È inoltre cambiata la gestione delle licenze che fino a OIP I7.5 erano gestite sul server di comunicazione. Aggiornando OIP alla versione I7.6 o superiore, OIP continua a leggere le licenze dal server di comunicazione e le converte. Acquistando altre licenze, viene consegnato un file li-

cenze che contiene sia le nuove che le licenze precedenti. Dopo l'aggiornamento saranno quindi disponibili tutte le funzioni precedentemente abilitate.

9. 3 Compatibilità

Di seguito sono riportati i dati sulla compatibilità di OIP e suoi componenti con i sistemi PBX e sistemi operativi.

Sommario:

La Tab. 212, pagina 367 fornisce una panoramica sulla compatibilità dei componenti OIP con le diverse versioni di PBX.

9. 3. 1 Compatibilità di OIP 8.0

Tab. 212 Compatibilità con Aastra 400 e Aastra IntelliGate®

Componenti di interfaccia	R1.0	I7.9
Open Interfaces Platform	X	-
Office Softphones	Vedi "Compatibilità dei softphone", pagina 369	
Office eDial	X	X
Gestore di servizio TAPI OIP	X	X
Collegamento al server Microsoft Exchange	X	X
Collegamento Active Directory	X	X
Configurazione dalla directory LDAP	X	X
Elenchi esterni	X	X
OIP Name Server	X	X
Collegamento KNX	X	X

Tab. 213 Compatibilità con OpenCom 1000

Componenti di interfaccia	Release 6.0	Release 5.1 / 5.0
Open Interfaces Platform	X	X
Office Softphones	Vedi "Compatibilità dei softphone", pagina 369	
Office eDial	X	X
Gestore di servizio TAPI OIP	X	X
Collegamento al server Microsoft Exchange	X	X
Collegamento Active Directory	X	X
Configurazione dalla directory LDAP	X	X
Elenchi esterni	X	X
OIP Name Server	X	X
Collegamento KNX	X	X

Tab. 214 Compatibilità con i sistemi operativi

Sistema operativo	Server OIP	OIP-Toolbox	OfficeSuite	Office 1560/1560IP	Office eDial	Gestore di servizio TAPI OIP	OIPDriver Exchange	OIPDriver del CD di elenco telefonico	OIPDriver KNX
Windows Server 2008 R2	X	X				X	X[2]	X	X
Windows 7[1]	X	X	X	X	X	X	X[2]	X	X
Windows Server 2008[1]	X	X				X	X	X	X
Windows Vista Business[1]	X	X	X	X	X	X	X[2]	X	X
Windows Vista Home[1]		X	X	X	X	X		X	X
Windows Server 2003[1]	X	X				X	X	X	X
Windows XP Professional	X	X	X	X	X	X	X[2]	X	X
Windows XP Home		X	X	X	X	X		X	X
Ambiente Citrix / Terminal server			X		X				

[1] Sistemi a 32 e 64 bit

[2] Solo driver OIP Exchange per Microsoft Exchange Server 2007 & 2010

Nota:
Windows Small Business Server non sono supportati.

9. 3. 2 Compatibilità dei softphone

Tab. 215 Compatibilità softphone OIP – Versione PBX

Versione PBX	OfficeSuite[1]	Office 1560[2]	Office 1560IP
Aastra 400 dalla versione R1.0	X	X	X
Aastra IntelliGate® I7.9	X	X	X
OpenCom 1000			

[1] Queste applicazioni softphone sono aggiornate automaticamente al loro primo avvio dopo l'aggiornamento della versione OIP.

[2] Questa applicazione softphone mostra un messaggio che indica la disponibilità di una nuova versione, quando viene avviata la prima volta dopo l'aggiornamento della versione OIP.

La compatibilità con OIP è indicata nella nota di aggiornamento OIP, vedi il sito Web OIP Support.

Compatibilità reciproca dei Softphone Office

I Office Softphone non sono compatibili l'uno con l'altro e non possono essere utilizzati contemporaneamente con lo stesso utente

9. 3. 3 Compatibilità Office eDial

Compatibilità con i gestori di servizio TAPI

Office eDial è compatibile con tutti i gestori di servizio TAPI OIP e con i gestori di servizio TAPI First-party Aastra 400 e Aastra IntelliGate®.

Office eDial è compatibile con gli ambienti Citrix e Terminal Server.

Office eDial è compatibile con applicazioni MS Outlook 2003 e 2007.

9. 3. 4 Compatibilità con il gestore di servizio TAPI OIP 8.0

Compatibilità con la versione PBX

Il gestore di servizio TAPI OIP 8.0 è compatibile dalla versione Aastra 400 R1.0, Aastra IntelliGate® I7.9 e OpenCom 1000 Release 4.

Compatibilità con Microsoft TAPI

Il gestore di servizio TAPI OIP 8.0 è compatibile con Microsoft TAPI 2.1.

Il gestore di servizio TAPI OIP 8.0 è compatibile con i sistemi operativi a 64 bit.

9. 3. 5 Compatibilità driver OIP Exchange

Compatibilità con Microsoft Exchange Server

Il driver OIP Exchange per Microsoft Exchange Server 2003 & 2007 è compatibile con le seguenti versioni di Microsoft Exchange Server:

- Microsoft Exchange Server 2003 SP1
- Microsoft Exchange Server 2007 SP1

Il driver OIP Exchange per Microsoft Exchange Server 2007 & 2010 è compatibile con le seguenti versioni di Microsoft Exchange Server:

- Microsoft Exchange Server 2007
- Microsoft Exchange Server 2010

9. 3. 6 Compatibilità di elenchi telefonici esterni

Compatibilità con Open Interfaces Platform

La compatibilità dei diversi driver con OIP è indicata nella nota di aggiornamento OIP, vedi il sito Web OIP Support. Se necessario, durante l'upgrade del server OIP dovrebbe avere luogo in linea di massima anche un upgrade del driver degli elenchi telefonici esterni.

Compatibilità con i CD di elenchi telefonici

La Tab. 216, pagina 371 fornisce una panoramica dei driver attualmente disponibili per il collegamento di CD di elenchi telefonici nonché della relativa versione di programma con la quale il driver corrispondente è stato testato.

Tab. 216 Compatibilità con elenchi esterni

Nazione	CD per rubrica	Versione
CH	Versione TwixTel per rete	a partire da 35
D	DasTelefonbuch Germania	a partire da 270

9. 3. 7 Compatibilità OIP Name Server

Compatibilità con la versione PBX

OIP Name Server à compatibile a partire dalla versione Aastra 400 R1.0, Aastra IntelliGate® I7.9 e OpenCom 1000 4.0.

9. 3. 8 Compatibilità driver OIP KNX

Compatibilità con Open Interfaces Platform

La compatibilità con OIP è indicata nella nota di aggiornamento OIP , vedi il sito Web OIP Support. Se necessario, in caso di upgrade del server OIP deve avere luogo, in linea di massima, anche un upgrade del driver OIP KNX.

Compatibilità con KNX

Il driver OIP KNX è compatibile con l'accoppiatore bus KNX secondo lo standard BCU 1 e BCU 2.1.

Index

D

E

M

N

O

P

R

S

T

U

V

W